



Universidade de Brasília
Faculdade de Ciência da Informação – FCI
Curso de Biblioteconomia

Sabrina Sousa Rios

**Os produtos e serviços de informação oferecidos por intermédio
dos setores de referência das bibliotecas dos tribunais superiores
brasileiros**

Orientadora: Prof^a Dr^a Maria Tereza Machado Teles Walter

Brasília
2016

Sabrina Sousa Rios

**Os produtos e serviços de informação oferecidos por
intermédio dos setores de referência das bibliotecas dos
tribunais superiores brasileiros**

Monografia apresentada como parte
das exigências para obtenção do título
de Bacharel em Biblioteconomia pela
Faculdade de Ciência da Informação da
Universidade de Brasília.

Orientadora: Prof^a Dr^a Maria Tereza Machado Teles Walter

Brasília
2016

R586p

Rios, Sabrina Sousa. 1994-

Os produtos e serviços de informação oferecidos por intermédio dos setores de referência das bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros. [manuscrito] / Sabrina Sousa Rios. – Brasília, 2016.
145 f. il.

Orientadora: Dra. Maria Tereza Machado Teles Walter.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Curso de Biblioteconomia, 2016.

1. Serviços e produtos. 2. Serviço de referência. 3. Bibliotecas Jurídicas. 4. Tribunais superiores. I. Título.

CDU: 027.081



Título: Os produtos e serviços oferecidos por intermédio dos setores de referência das bibliotecas dos Tribunais Superiores brasileiros.

Aluna: Sabrina Sousa Rios.

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 21 de dezembro de 2016.

Maria Tereza Machado Teles Walter - Orientadora
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutora em Ciência da Informação

Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque – Membro
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutora em Ciência da Informação

Edilenice Jovelina Lima Passos – Membro externo
Bibliotecária do Senado Federal
Mestre em Biblioteconomia e Documentação

Dedicatória

Dedico este trabalho à minha mãe, Ana Célia Rios, por ser uma referência de mulher guerreira e dedicada a tudo que realiza na vida!

Agradecimentos

Primeiramente a Deus por me abençoar e me dar forças nos momentos mais difíceis na realização deste TCC.

A realização deste trabalho também não seria possível sem a participação e incentivo de pessoas que fazem parte do meu dia a dia da realização deste TCC.

Agradeço à Professora Dra. Maria Tereza M. T. Walter, pela sua dedicação, paciência e por ter me aceitado como orientanda mesmo sem me conhecer e por ter acreditado que eu realizaria o trabalho de conclusão.

Aos meus pais, Ana Célia e Isaías Joaquim, pelo apoio e incentivo que sempre me deram para concretizar os meus sonhos.

Às minhas duas grandes amigas, Aline Veiga e Sabrina Alves, que estiveram comigo desde o início da graduação. Sem vocês a vida de UnB não seria tão divertida. Amo vocês! Obrigada Sabrina Alves, por me indicar o melhor caminho para escolher o tema do meu TCC, sem a sua ajuda, a realização deste trabalho não seria possível.

À minha grande amiga Amanda Avíncola, pelo companheirismo e conselhos nesta reta final de curso. Obrigada por sempre me incentivar e ser prestativa em todas as vezes que precisei de ajuda para a conclusão deste trabalho.

Ao Vinicius, pelo companheirismo e por me manter tranquila em todas as vezes que pensei em desistir. Com você ao meu lado, eu tenho a certeza que posso ir mais além.

Agradeço a todos os meus amigos, em especial, Aline Pinheiro, Brunna Sousa, Camilla Arantes, Isabela Borges, Marcionília Martins, Mariana Oliveira, Priscielle Rodrigues e tantos outros, que indiretamente me ajudaram com as suas palavras de apoio e incentivo para concluir este TCC com êxito.

Às bibliotecárias Edilenice Passos, do Senado Federal, e Maria Alice Bianchi, do STF, pela dedicação e atenção em tirar um pouco do seu tempo

para analisar os meus instrumentos de pesquisa, fazendo sugestões que com certeza enriqueceram bastante o conteúdo deste TCC. Agradeço também às bibliotecárias do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT) e Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF) pela presteza e por se mostrarem solícitas na realização do pré-teste.

Agradeço aos técnicos alocados nos serviços de atendimento e referência e bibliotecários das bibliotecas dos Tribunais Superiores, que se dispuseram em reservar um pouco do seu tempo para me conceder as entrevistas e por permitir que observasse os seus serviços.

Agradeço especialmente a todos os bibliotecários do TCDF, onde estagiei, por compreender as minhas ausências para realizar este trabalho. Com certeza são exemplos positivos de profissionais e que me mostraram a importância desta profissão no dia a dia.

Ao servidor Jorge Carvalho do TCDF, por se mostrar disposto toda vez que eu precisava pegar algum livro emprestado na sua conta no acervo da biblioteca, isto ajudou bastante no enriquecimento deste trabalho.

Resumo

Este trabalho teve por objetivo mapear a forma pela qual produtos e serviços de informação são oferecidos pelos setores de atendimento e referência das bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros, que compreendem a Ministro Victor Nunes Leal do Supremo Tribunal Federal (STF), Ministro Oscar Saraiva do Superior Tribunal de Justiça (STJ), Biblioteca do Superior Tribunal Militar (STM), Biblioteca Délio Maranhão do Tribunal Superior do Trabalho (TST) e Biblioteca Professor Alysso Darowish Mitraud do Tribunal Superior Eleitoral (TSE). A revisão de literatura buscou apresentar um panorama histórico acerca dos serviços de referência, conceituar serviço e produto de informação na Biblioteconomia, identificar as atribuições e características do bibliotecário jurídico de referência, caracterizar a informação jurídica compreendida em três eixos, analítico (doutrina), normativo (legislação) e interpretativo (jurisprudência). Foi realizado um estudo de caso, com abordagem do tipo qualitativa, cujos dados foram coletados por meio de entrevista e observação. Foi observado que há mais semelhanças do que diferenças entre os produtos e os serviços de informação que cada biblioteca possui e nas formas como são oferecidos aos usuários.

Palavras-chave: Produtos e serviços de informação. Biblioteca jurídica. Serviço de referência. Tribunal superior - Brasil.

ABSTRACT

This research pretend to map the way how products and services are offered by the service and reference sectors of the libraries of the Brazilian Supreme Courts, which include Minister Victor Nunes Leal of the Supreme Federal Court (STF), Minister Oscar Saraiva of the Superior Tribunal (STJ), Library of the Superior Military Court (STM), Délio Maranhão Library of the Superior Labor Court (TST) and Professor Alysso Darowish Mitraud Library of the Superior Electoral Court (TSE). The literature review presented a historical overview about reference services to conceptualize service and information product in Library Science, to identify the attributions and characteristics of the law librarian of reference, to characterize the legal information comprised of three segments, analytical (doctrine), normative (legislation) and interpretative (jurisprudence). It is a case study that presents the qualitative approach, data were collected through interview and observation. The results showed that there are more similarities than differences in the products and services that each library has and in the ways they are offered to users.

Keywords: Information products and services. Law library. Reference services. High Courts - Brazil.

Lista de Ilustrações

Imagem 1 – Biblioteca Ministro Victor Nunes – STF	105
Imagem 2 – Biblioteca Délio Maranhão – TST	105
Imagem 3 – Biblioteca Professor Alysson Darowish Mitraud –TSE.....	106
Imagem 4 - Balcão de atendimento da biblioteca Professor Alysson Darowish Mistrad – TSE.....	107
Imagem 5 – Balcão de atendimento da biblioteca Délio Maranhão – TST	108
Imagem 6 – Visão geral do acervo – STJ	111
Imagem 7 – Sinalização do acervo de periódicos – STJ	111
Imagem 8 – Sinalização do acervo de livros – STJ	112
Imagem 9 – Visão geral do acervo – STM	112
Imagem 10 – <i>QR Code</i> - STM	113
Imagem 11 – Placa de sinalização dos livros e <i>QR codes</i> - STM.....	113
Imagem 12 – Visualização do acervo geral – STF	114
Imagem 13 – Visualização das obras de referência	114
Imagem 14 – Estante do acervo de referência – TST	115
Imagem 15 – Organização das estantes – TST	115
Imagem 16 – Placa de sinalização do acervo geral – STF	116
Imagem 17 – Placas de sinalização –TST	116
Imagem 18 – <i>QR code</i> da biblioteca – TST	117
Imagem 19 – Estantes do acervo de livros – TSE.....	117
Imagem 20 – Sala de coleções especiais – STF.....	118
Imagem 21 – Sala de obras raras – STJ.....	119
Imagem 22 – Novas aquisições biblioteca Ministro Victor Nunes Leal – STF	119
Imagem 23 – Bibliografias selecionadas	120
Imagem 24 – Estante destaque da Biblioteca Professor Alysson Darowish Mitraud – TSE	120
Imagem 25 – Local para leitura de jornais e revistas – STJ	121
Imagem 26 – Local para consulta do acervo e estantes com as novas aquisições e jornais e revista em destaque – STM.....	121

Quadros

Quadro 1 – Produtos e serviços das bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros – quadro comparativo	62-64
Quadro 2 – Roteiros de entrevista e de observação x objetivos.....	72
Quadro 3 – Identificação dos entrevistados	75
Quadro 4 – Controle de estatísticas dos atendimentos prestados pelas bibliotecas ...	86
Quadro 5 – Recursos de divulgação das bibliotecas.....	88-89
Quadro 6 – Assuntos das pesquisas de doutrina	91
Quadro 7 – Dados quantitativos e de sinalização das coleções.....	109-110
Quadro 8 – Identificação dos sujeitos na observação	122
Quadro 9 – Formas de divulgação de serviços e produtos de informação das bibliotecas dos tribunais superiores	126

Lista de Tabelas

Tabela 1 – Quantitativo de atendimento a usuários internos e externos por mês..... 76

Tabela 2– Produtos, serviços e acesso de informação 78-80

Tabela 3 – Área e mobiliário das bibliotecas dos tribunais superiores 102-103

Lista de abreviatura e siglas

- ABNT** - Associação Brasileira de Normas Técnicas
- ALA** - American Library Association
- BCE** - Biblioteca Central - UnB
- BDJur** - Biblioteca Digital Jurídica (STJ)
- BDTD** - Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (IBICT)
- CD** - Compact Disc
- CNJ** - Conselho Nacional de Justiça
- DVD** - Digital Versatile Disc
- FGV** - Fundação Getúlio Vargas
- ISBN** - International Standard Book Number
- JMU** - Vocabulário Controlado da Justiça Militar
- REJE** - Rede de Bibliotecas da Justiça Eleitoral
- RVBI** - Rede Virtual de Bibliotecas
- STF** - Supremo Tribunal Federal
- STJ** - Superior Tribunal de Justiça
- STM** - Superior Tribunal Militar
- TCDF** - Tribunal de Contas do Distrito Federal
- TFR** - Tribunal Federal de Recursos
- TJDFT** - Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios
- TSE** - Tribunal Superior Eleitoral
- TST** - Tribunal Superior do Trabalho
- USP** - Universidade de São Paulo

Sumário

1 Introdução	16
1.1 Problema de Pesquisa	20
1.2 Objetivo geral da pesquisa	21
1.2.1 Objetivos Específicos	22
1.3 Justificativa	22
2 Revisão de Literatura	24
2.1 Informação jurídica	24
2.2 O serviço de referência: do presencial ao remoto	28
2.2.1 Produtos e serviços de informação	31
2.3 Bibliotecário de referência	37
2.3.1 Bibliotecário jurídico de referência	42
2.4 Revisão de literatura – discussão e conclusão.....	45
3 Metodologia.....	47
3.1 Universo e amostra	48
3.1.1 Os tribunais superiores brasileiros	48
3.1.1.1 O Supremo Tribunal Federal e a Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal do Supremo Tribunal Federal.....	49
3.1.1.2 Superior Tribunal de Justiça e a Biblioteca Ministro Oscar Saraiva	52
3.1.1.3 Superior Tribunal Militar e a sua Biblioteca	54
3.1.1.4 Tribunal Superior do Trabalho e a Biblioteca Délio Maranhão	57
3.1.1.5 Tribunal Superior Eleitoral e a Biblioteca Professor Alysson Darowish	59
3.2 As bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros – dados comparativos	62
3.3 Instrumentos de coleta de dados	68
4 Coleta de dados	73
5 Análise de dados.....	74
5.1 Análise da entrevista	74
5.1.2 Caracterização do respondente	75
5.1.3 Caracterização da Biblioteca, Identificação das Atividades e Estatísticas.....	76

5.1.4 Divulgação dos produtos e serviços oferecidos	87
5.1.5 A prestação dos serviços de atendimento referência das bibliotecas, uso dos espaços e meios de divulgação.....	90
5.2 Roteiro de observação: análise	101
5.2.1 Cenário.....	101
5.2.3 Comportamento dos sujeitos.....	121
 6 Considerações finais	 127
 7 Referências	 130
 APÊNDICE A – Entrevista.....	 135
APÊNDICE B – Observação	142
APÊNDICE C – Carta de apresentação	145

1 Introdução

Os serviços de referência surgem nas bibliotecas públicas dos Estados Unidos no final do século XIX, denominados de *reference services*. O termo *reference* designava as obras colocadas em um espaço da biblioteca à disposição do público para a busca de informação, mas que não poderiam ser emprestadas (ACCART, 2012, p. 7).

Na primeira Conferência da ALA (American Library Association), em 1876, o bibliotecário Samuel Swett Green fez menção ao serviço de referência e formulou a proposta pioneira de assistência aos usuários para fazer bom uso das coleções disponíveis (PESSOA; CUNHA, 2007, p. 69). Já em 1886 apareceu de forma impressa a denominação 'serviço de referência' (MORENO, 2005, p. 26).

No Brasil, a designação da expressão serviço de referência é decorrente da tradução literal de *reference work*, e a origem da palavra 'referência' vem do latim, *referentia*, cujo significado está ligado a algo designado à ação de referir, contar, relatar (MARTINS; RIBEIRO, 1972, p. 9-10).

A característica do serviço de referência é auxiliar e orientar na busca pela informação. De acordo com Calenge (1996), citado por Accart (2012, p.13), o serviço de referência corresponde a “[...] uma função organizada que presta respostas personalizadas a uma consulta explícita em busca de informações bibliográficas ou documentais”. Por isso, o bibliotecário de referência necessita, na interação com o usuário, dominar técnicas e habilidades de compreender e apreender a questão que lhe é proposta, para disponibilizar a informação requerida.

No início do século XX, as necessidades dos usuários ficaram cada vez mais específicas, exigindo maiores conhecimentos dos bibliotecários, além de se ter observado um crescente volume de publicações geradas por sociedades científicas (PESSOA; CUNHA, 2007). Isso significou também o aumento no número de bibliotecas especializadas nas áreas industrial, comercial e administrativa e fez com que os serviços de referência também se especializassem para satisfazer as demandas dos usuários (PESSOA; CUNHA, 2007).

Com isso, surgiram novas formas de prestação de serviço e ferramentas que auxiliam na organização documentária e recuperação das informações. Nesse sentido, um marco poderoso dessas alterações foi a utilização das tecnologias de informação e comunicação (TICs), que permitem localizar informações e documentos de maneira mais rápida e precisa, substituindo mecanismos manuais, como os catálogos em ficha, por catálogos de acesso público *on-line* (OPACs)¹ (GROGAN, 2001; PESSOA; CUNHA, 2007). As TICs possibilitam aos usuários pesquisarem obras do acervo físico da biblioteca, em um ambiente virtual (GROGAN, 2001; PESSOA; CUNHA, 2007). Com esse auxílio, os acervos ficam mais acessíveis ao usuário, tornando-o mais autônomo na realização de pesquisas para atendimento de suas necessidades de informação.

Todo ser humano tem direito ao acesso à informação. No Brasil, por exemplo, esse direito é garantido pela Constituição Federal de 1988 (CF/1988), no art. 5º, inciso XXXIII, do Capítulo I - dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos que diz que:

[...] todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 2014)

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, da (CF/1988) regulamentou essa questão (BRASIL, 2011). A divulgação da informação produzida pelos órgãos públicos promove, então, o desenvolvimento de uma cultura de transparência aos cidadãos.²

A informação é uma ferramenta de suma importância no desenvolvimento pessoal e profissional do indivíduo e precisa ser confiável, relevante, atual, precisa, oportuna e deve ser útil ao público ao qual se destina (FERREIRA; MELO, 2006). Ela está presente em toda parte, principalmente nos centros de informações, como, por exemplo, as bibliotecas, os museus e os arquivos, que são responsáveis por sua disseminação para atender às necessidades de informação dos seus usuários (FERREIRA; MELO, 2006).

¹ NA: A sigla OPAC corresponde a *online public access catalogue* (catálogo em linha de acesso público).

² Disponível em: BRASIL. Câmara dos Deputados. (Org.). **Lei de Acesso à Informação**. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/transparencia/lei-de-acesso-a-informacao>>. Acesso em: 15 maio 2016.

Os ramos do conhecimento e das informações são diversos e um deles é a informação jurídica que, de acordo com Passos (1994, p. 363), citada por Passos e Barros (2009, p. 93) é definida como:

[...] toda unidade do conhecimento humano que tem a finalidade de embasar manifestações do pensamento daqueles que lidam com a matéria jurídica, quando procuram estudar ou regulamentar situações, relações e comportamentos humanos, ou ainda quando interpretam e aplicam dispositivos legais.

Quanto à tipologia, pode ser registrada e recuperada em três formas distintas, dentre analítica (doutrina), normativa (legislação) e interpretativa (jurisprudência). Encontra-se na doutrina a teorização do conhecimento jurídico em publicações monográficas ou seriadas por escritores, juristas, ou seja, especialistas na área (GUIMARÃES, 1993).

A analítica (doutrina), segundo Guimarães (1993, p. 42), se consiste

[...] na teorização do conhecimento jurídico, feita por especialistas da área e expressa em publicações monográficas ou seriadas. É na doutrina que, em última análise, se encontra a preocupação com o caráter científico da informação jurídica, através do estabelecimento de conceitos, definições, estruturas e princípios para os institutos expressos na, legislação e aplicados a casos concretos pela jurisprudência.

A normativa (legislação) é definida por possuir forma específica e pré-estabelecida, visando promover a uniformidade documentária e se manifesta na forma de leis e leis complementares, decretos e decretos-lei³, emendas constitucionais e portarias, entre outros tipos, publicados no Diário Oficial da União e dos Estados (GUIMARÃES, 1993). Entre as várias características da informação normativa, de acordo com Passos e Barros (2009, p. 94) estão serem produzidas “[...] apenas pelo poder estatal competente; [...] ser pública, ou seja, pode ser utilizada, coletada, arranjada, selecionada ou reproduzida por qualquer pessoa [...]”.

A informação jurídica interpretativa, jurisprudência, assim como a analítica, também se caracteriza por ser pública, porém possui maior

³ Com a Constituição Federal de 1988, decretos-lei não são mais editados, como consta no artigo nº 59, que estabelece os tipos normativos do processo legislativo brasileiro, constituídos por: emendas à Constituição, leis complementares, leis ordinárias, leis delegadas, medidas provisórias, decretos legislativos e resolução (SILVA, 2010).

flexibilidade para esclarecer conceitos gerais da norma legislativa e da sua adequação em casos concretos (PASSOS, 2009, p. 95).

A informação jurídica produz grandes volumes de documentos, “[...] começando pela proliferação de atos normativos de hierarquia superior e inferior, passando pela jurisprudência e a doutrina.”, conforme Passos (2001, p. 1). Em publicação mais recente, Passos e Barros (2009, p. 96) disseram que “Paradoxalmente, as publicações jurídicas, principalmente as coletâneas de legislação, tendem a se desatualizar facilmente diante da voracidade do poder legiferante.” De todo modo, conforme os mesmos autores (2009, p. 96) ainda que as bibliotecas precisem manter seus acervos atualizados, as informações jurídicas não perdem seu valor como fonte de “[...] consulta, de referência e de precedente e também em nível de aplicação a fatos e situações ocorridas em épocas regidas por institutos legais distintos.” (WOLTHERS, 1985 *apud* PASSOS e BARROS, 2009, p. 96).

Considerando então a necessidade tanto de preservação de documentos e normas antigos, quanto de acompanhar a publicação de novas doutrinas, legislações e jurisprudências, as bibliotecas dos órgãos públicos jurídicos precisam manter e atualizar seus acervos. Ao mesmo tempo, devem promover e facilitar o uso de seus recursos de informação tanto aos operadores tradicionais do direito, entre eles, os advogados e os magistrados, quanto a qualquer cidadão interessado ou que precise de informações compiladas e tratadas de acordo com métodos e técnicas consagradas pela Biblioteconomia.

Por sua vez, segundo a American Association of Law Libraries (AALL) (*apud* PASSOS; BARROS, 2009, p. 106), os bibliotecários jurídicos precisam estar atentos às fontes de informação existentes, saber avaliar suas vantagens e desvantagens, assim como serem capazes de organizar a informação para que possa ser localizada e utilizada, independentemente do seu suporte (PASSOS; BARROS, 2009, p. 106). Deve, também, conhecer o vocabulário jurídico para realizar pesquisas para seus usuários.

A informação jurídica é produzida por diversos atores. Incluem-se, entre eles, os juristas e estudiosos da área, no caso da doutrina, os membros das casas legislativas e do Poder Executivo, nas esferas municipais, estaduais e

federais, na elaboração de legislação e os membros do Poder Judiciário, em geral, no caso da jurisprudência.

No Brasil, o Poder Judiciário é representado por tribunais superiores, tribunais regionais, tribunais dos estados e do Distrito Federal e Territórios, como consta no artigo nº 92 da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 2014, p. 63), entre outros órgãos.

Os tribunais superiores, que compreendem o Supremo Tribunal Federal, o Superior Tribunal de Justiça, o Superior Tribunal Militar e os Tribunais Superiores do Trabalho e Eleitoral, são, cada um de acordo com sua atribuição constitucional, os órgãos máximos do Poder Judiciário brasileiro. O foco deste estudo está direcionado para os setores de referência de suas respectivas bibliotecas, com o objetivo de compreender como são disponibilizados os produtos e serviços de informação tanto de forma presencial quanto virtualmente aos seus usuários.

1.1 Problema de Pesquisa

O serviço de referência nas bibliotecas foi, então, caracterizado no final do século XIX, pela ocorrência do incremento da indústria editorial, da industrialização, da alfabetização e expansão do ensino público e, conseqüentemente, a criação de bibliotecas públicas, principalmente na Grã-Bretanha e nos Estados Unidos (GROGAN, 2001). Com a estruturação dos serviços de referência, pode-se pensar que os bibliotecários entenderam a busca por informação baseada na necessidade dos leitores, tornando-os o foco dos produtos e serviços de informação nas bibliotecas.

Foram abordados, neste estudo, os serviços de referência das bibliotecas dos tribunais superiores, que são o Supremo Tribunal Federal, o Superior Tribunal de Justiça, o Superior Tribunal Militar, os Tribunais Superiores Eleitoral e do Trabalho.

Conforme dados disponíveis nos respectivos portais⁴, todos possuem bibliotecas em suas estruturas organizacionais. Elas têm por objetivo fornecer base e apoio informacional às diversas atividades desenvolvidas no âmbito do Poder Judiciário, suprimindo as necessidades de magistrados, advogados, juristas, juízes, legisladores e do cidadão que necessite de informação na área jurídica em algum momento da vida.

As bibliotecas, em seu sentido mais tradicional, possuem a finalidade de tratar, organizar e disseminar as informações, e, com isso, possibilitam a geração de produtos e serviços para atender às demandas exigidas pelos usuários, de maneira rápida, precisa e eficaz. Concerne ao bibliotecário, como mediador destas informações, conhecer as fontes de informação especializadas da área jurídica e tornar-se qualificado para atender, de maneira satisfatória, às necessidades dos usuários.

Considerando, então, a importância da informação jurídica na vida de qualquer cidadão e para os operadores do Direito tradicionais, como os advogados e magistrados, de que sejam atuais e confiáveis e da sua relevância para as decisões dos tribunais superiores brasileiros, o problema norteador desta pesquisa é: **De que forma as bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros, por intermédio dos setores de atendimento e referência, oferecem os produtos e serviços de informação aos seus usuários?**

1.2 Objetivo geral da pesquisa

Mapear a forma pela qual os produtos e serviços de informação são oferecidos pelos setores de atendimento e referência das bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros.

⁴ Biblioteca do STF: Disponível em: <http://www.stf.jus.br/porta/cms/verTexto.asp?servico=bibliotecaConsultaAcervoStf>. Acesso em: 13 jun. 2016.

Biblioteca do STJ: Disponível em: http://www.stj.jus.br/sites/STJ/default.pt_BR/Institucional/Educa%C3%A7%C3%A3o-e-cultura/Biblioteca. Acesso em: 14 jun. 2016.

Biblioteca do STM: Disponível em: <http://www.stm.jus.br/servicos-stm/biblioteca>. Acesso em: 14 jun. 2016.

Biblioteca do TSE: Disponível em: <http://www.tse.jus.br/institucional/biblioteca/biblioteca-do-tse>. Acesso em 14 jun. 2016.

Biblioteca do TST: Disponível em: <http://www.tst.jus.br/web/biblioteca>. Acesso em: 14 jun. 2016.

1.2.1 Objetivos Específicos

- Levantar, junto aos bibliotecários dos setores de atendimento e referência, dados de atendimento, formas de utilização e de disseminação dos produtos e serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros;
- Levantar quais recursos de informação, além dos produzidos internamente, são utilizados pelos bibliotecários dos setores de atendimento e referência das bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros;
- Levantar quais são os produtos e serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros;
- Verificar a vinculação hierárquica dos setores de referência das bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros;
- Verificar a estrutura física, arquitetônica, de pessoal e tecnológica dos setores de referência das bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros;
- Comparar os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros.

1.3 Justificativa

De acordo com Silva (2005 *apud* Silva, 2010, p. 60)

[...] no Brasil ocorrer uma grande produção de informação nos poderes Legislativo, Executivo e Judiciário, os quais elaboram e editam um emaranhado de leis, decretos, instruções, medidas provisórias, emendas constitucionais, súmulas e jurisprudências, gerando um acúmulo de informação muito grande.

Existe a necessidade de organizar de maneira prática e eficaz estes documentos, para que facilitem a pesquisa e a recuperação.

O estudo busca, então, verificar de que modo os serviços de referência das bibliotecas jurídicas dos tribunais superiores brasileiros atuam como

intermediadores do acesso às informações, bem como mapear a forma pela qual os produtos e os serviços de informação são oferecidos aos usuários. Partiu-se do pressuposto que esses setores são os responsáveis pela disseminação dos documentos e demais suportes e recursos de informação existentes nas bibliotecas jurídicas dos tribunais superiores.

Por meio desta pesquisa espera-se contribuir para estudos posteriores sobre como os produtos e serviços podem ser utilizados no processo de disseminação de informações no âmbito das bibliotecas jurídicas, já que dão amparo informacional a quem precisa da informação jurídica em algum momento da vida.

2 Revisão de Literatura

De acordo com Cunha e Cavalcanti (2008, p. 334) o serviço de referência é “Parte dos serviços da biblioteca prestados diretamente ao usuário.” e como os usuários das bibliotecas necessitavam de auxílio pessoal pela busca e consulta de livros nos catálogos elaborados em fichas, tornou-se importante haver pessoal capacitado para atender à demanda de informação de cada vez mais pessoas (GROGAN, 2001).

Conhecer o contexto histórico do serviço de referência pode auxiliar no entendimento de como a informação é oferecida aos usuários nas bibliotecas, de forma que se tenha a dimensão dessa atividade no contexto de prestação de serviços nas unidades de informação.

O foco trabalhado na revisão de literatura foi pertinente aos serviços de referência das bibliotecas jurídicas. Assim, foi importante caracterizar a informação jurídica, que em sentido amplo se divide em três tipos: analítica, normativa e interpretativa. Do mesmo modo, é oportuno descrever os aspectos gerais e específicos das atividades e responsabilidades atribuídas ao bibliotecário de referência que lida, como mediador, com as fontes de informação jurídica.

As bases teóricas deste trabalho fundamentaram-se em estudos sobre o serviço de referência e sobre os produtos e os serviços que são utilizados e auxiliam no atendimento prestado pelas bibliotecas de modo geral, mais especificamente das jurídicas. A descrição dos tribunais superiores brasileiros, órgãos máximos do Poder Judiciário, de acordo com a Constituição Federal brasileira (1988), foi feita para caracterizar o universo da pesquisa e para entender como a biblioteca que pertence a estes órgãos pode fornecer suporte informacional aos usuários que necessitam de informações dentro da área jurídica, por meio dos produtos e serviços que oferecem.

2.1 Informação jurídica

Conforme dito anteriormente, a informação é um direito garantido a todos, como previsto tanto na Constituição de 1988 (BRASIL, 2014), quanto na

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011⁵ (BRASIL, 2011), que regulamenta o acesso às informações públicas e permite a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, receber de maneira transparente informações públicas dos órgãos e entidades. A informação é, também, um fator importante no desenvolvimento e formação do indivíduo que busca adquirir conhecimento, pois o torna capaz de tomar decisões pessoais e em sociedade (OLIVEIRA, 2013).

Para Ferreira e Melo (2006, p. 5) informação é

[...] a mais poderosa força de transformação do homem, encontrando-se presente no cotidiano do indivíduo através das relações sociais, econômicas e culturais e, adquirindo, neste sentido, um caráter decisivo para o alcance da cidadania, das metas e dos objetivos propostos pelo próprio homem, criando um vínculo de dependência com a informação para sua melhor adaptação ao meio em que vive.

Entre os diversos tipos de informação existentes, a informação jurídica é uma destas, conforme dito anteriormente, que segundo Passos (1994, p. 363) citada por Passos e Barros (2009, p. 93) se define como aquela que objetiva o embasamento daqueles que lidam com matéria jurídica, tanto para produção de doutrina, quanto de jurisprudência e de legislação. Pode-se dizer de acordo com Passos e Barros (2009, p. 93) que

[...] praticamente todos os tipos de conhecimento humano estariam relacionados ao direito [...] que rege a vida em sociedade, regulando as relações humanas, procurando estabelecer a disciplina social [...] em todos os eventos que envolvem o homem, mesmo antes do nascimento, com os direitos do nascituro, ou a utilização das células-tronco em pesquisas [...] e após a morte, em matérias referentes à sucessão [...].

Como mencionado por Passos e Barros (2009, p. 94), “A informação jurídica pode ser gerada, registrada e recuperada, basicamente, em três formas distintas: analítica (por meio da doutrina); normativa (pela legislação) e interpretativa (com o emprego da jurisprudência).”

A informação jurídica doutrinária é definida por Passos e Barros (2009) como a emissão de uma opinião particular fundamentada sobre determinado assunto, sendo protegida pela lei dos direitos autorais. A manifestação de

⁵ BRASIL. Governo Federal (Org.). **LAI**: A Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/conheca-seu-direito/a-lei-de-acesso-a-informacao>>. Acesso em: 2 jun. 2016.

doutrina se dá por meio de livros, teses, artigos de periódicos, textos diversos, pareceres, seminários, vídeos e outras formas de registro da produção documental (OLIVEIRA, 2013). Essa definição se coaduna com Macedo (*apud* Guimarães, 1993, p. 42) que considera que a doutrina é constituída pela

[...] manifestação dos jurisconsultos, tratadistas, escritores jurídicos e cientistas sociais em geral os quais, interpretando os textos legais e as situações concretas sem a força na decisão coercitiva, têm, contudo, a força persuasiva da verdade científica, os argumentos e juízos de valor sobre a convivência humana.

Para Oliveira (2013, p. 34) “A doutrina desempenha o papel de esclarecimentos e organização do Direito, podendo agir como restauradora da interpretação de normas e a reconstrução de medidas de raciocínio”.

A informação normativa (legislação), segundo Guimarães (1993), é constituída hierarquicamente por atos normativos emanados da autoridade competente. Para Guimarães (1993, p. 44), diferentemente da doutrina, cujas regras de apresentação são mais flexíveis, “[...] a informação legislativa tem forma e estrutura específica interna pré-estabelecida [...]”, que promove a uniformidade documentária. Conforme Atienza e Mourão & Mastro citados por Guimarães (1993) a estrutura do ato legal compreende:

- **Epígrafe:** a parte superior e a primeira dos atos legais, estabelece a natureza do ato (lei, decreto, etc.), sua numeração e data de assinatura;
- **Ementas:** síntese conteúdo do ato legal, de forma a facilitar a consulta ao ato legal;
- **Autoria:** aponta o órgão ou autoridade emitente do ato;
- **Justificativa ou consideranda:** razões apresentadas pela autoridade ou órgão para a emissão do ato;
- **Título ou nome do ato:** forma de como o legislador intitula tal ato normativo, sendo procurado então pelo nome do ato normativo ao invés de ser pela numeração;
- **Artigos:** [...] Os artigos subdividem-se em:
 - **Caput:** fornece apenas o princípio jurídico geral;
 - **Parágrafos:** esclarecem o dispositivo no caput seja para delimitar sua esfera de aplicação, seja para prever-lhe exceções;
 - **Itens:** [...] função enumerativa, são aplicadas, via de regra, a parágrafos e itens ao caput do ato legal;
 - **Letras:** [...] função enumerativa, são aplicadas, via de regra, a parágrafos e itens [...] (GUIMARÃES, 1993 p. 44-45).

Passos e Barros (2009, p. 94) definem a informação normativa (legislação) como:

[...] ser pública, ou seja, poder ser utilizada, coletada, arranjada, selecionada ou reproduzida por qualquer pessoa [...]; Ser insubstituível, pois em relação à legislação não podemos admitir similares, cada dispositivo legal é único sobre o caráter normativo [...]; Possuir caráter imperativo, pois deve ser obedecida por todos; Ter caráter geral, pois se aplica a todos indiscriminadamente, apesar de existirem alguns casos de 'leis sob encomenda' que foram criadas para beneficiar uma pessoa ou grupo específico de pessoas; Possuir validade geográfica e temporal delimitada; [...]

Oliveira (2013, p. 33) entende a legislação como sendo “[...] a efetivação de normas que se encontram divididas em códigos específicos tais como: Código Civil, Código Penal, Código Processual Penal, ou também desvinculada da modalidade do código”.

Finalmente, com relação ao termo jurisprudência, segundo França (*apud* Guimarães, 1993, p. 46-47) é utilizado, no Direito, em diferentes acepções:

- a) ciência do Direito ou Dogmática Jurídica;
- b) manifestação dos juriconsultos ante uma questão a eles apresentada;
- c) complexo de indagações, estudos e trabalhos, gerais e especiais, levados a efeito pelos juristas sem a preocupação de resolver imediatamente problemas concretos e atuais;
- d) massa geral de manifestações dos juízes e tribunais sobre lides e negócios submetidos à sua autoridade, as quais implicam uma técnica especializada e um rito próprio por lei;
- e) conjunto de pronunciamentos, por parte de [sic] Poder Judiciário, num determinado sentido, a respeito de certo objeto, de modo constante, reiterado e pacífico.

A jurisprudência, como uma fonte de informação, fornece subsídio para sustentação e defesas de teses jurídicas que servem de base para advogados constatarem como determinados problemas estão sendo julgados pelos magistrados (SILVA, 2010, p. 96).

Segundo Deocleciano Guimarães (2009, p. 408), entende-se por jurisprudência:

[...] uma fonte secundária do Direito; o modo pelo qual os tribunais interpretam e aplicam as leis, caso a caso; repetindo-se casos idênticos é natural que as sentenças e acórdãos consolidem uma orientação uniforme, que se chama *jurisprudência*, a qual passa a ser utilizada tanto pelos advogados como pelos magistrados.

A jurisprudência “[...] é a reunião de decisões judiciais sobre casos semelhantes provenientes de tribunais, que auxilia ao julgador, a fim de solucionar o conflito existente. Pode ser a interpretação e aplicação da lei em

todos os fatos concretos a que se aplicam os julgamentos da justiça”. (OLIVEIRA, 2013, p. 34).

Assim, a informação jurídica, para este estudo compreende, então, a doutrina, a legislação e a jurisprudência. Inclui, também, as definições, características e peculiaridades que norteiam a Ciência do Direito (SILVA, 2010, p. 60), que o bibliotecário jurídico precisa conhecer de forma a poder atuar de maneira segura e atender satisfatoriamente seus usuários.

Sabendo que o Direito está presente em diversos momentos da vida em sociedade (PASSOS; BARROS, 2009), a informação jurídica se torna necessária, como ponto de partida para resolução de problemas tanto sob a perspectiva dos operadores do Direito como também para os cidadãos (FERREIRA; MELO, 2006).

2.2 O serviço de referência: do presencial ao remoto

Grogan (2001, p. 24) disse que “[...] os estudiosos já não mais conheciam nem mesmo os nomes de quem escrevia sobre os temas de seu interesse, e então começaram a procurar os livros pelos seus assuntos”, resultado da expansão de publicação de obras sobre assuntos cada vez mais específicos, verificada no final do século XIX. Devido a isso, os bibliotecários sentiram necessidade de melhorar a organização, tratamento e disseminação da informação com o intuito de facilitar o acesso pelos consulentes nas bibliotecas (GROGAN, 2001).

Retomando, então Samuel Swett Green, que em 1876 foi o primeiro a tratar da assistência aos leitores nas bibliotecas, em 1886, na publicação impressa do artigo, esta atividade foi denominada de serviço de referência (GROGAN, 2001). Termo de tradução livre da expressão *reference work*, tem por atribuição atender às necessidades de informação, orientar e acompanhar o usuário no processo de busca às fontes de informação (MORENO, 2005). Por sua vez, o bibliotecário de referência tem a função de capacitar o usuário para que ele se torne mais independente no momento da busca por informações (ACCART, 2012).

Segundo Grogan (2001, p. 8), “O serviço de referência, porém, é mais do que um expediente para a comodidade do usuário. Um dos fatos da vida

das bibliotecas é que grande parte do material constante do acervo precisa deliberadamente ser utilizado para proporcionar algum benefício”.

Voltando a Moreno (2005, p. 27), ela afirma que:

O serviço de referência requer maior flexibilidade e amplitude de conhecimento por parte do bibliotecário, a busca ou a ajuda na busca de informação é a primeira fase no trabalho de referência a ser considerado, pois constitui o real objetivo de todo o serviço de referência.

No modelo tradicional, presencial, o serviço de referência tem a finalidade de auxiliar o usuário, a partir do momento que ele procura por uma biblioteca. Nessa forma de acesso, o primeiro contato com o bibliotecário constitui-se da entrevista, momento em que se busca entender o possível problema que o leva até ali, para tentar identificar o caminho mais viável para localizar a informação requerida.

Em 1973, Hutchins escreveu que o serviço de referência era aquele que “[...] inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível” (HUTCHINS, 1973, p. 4). Pode-se considerar que mesmo que esse texto tenha mais de 40 anos, a definição ainda procede.

Em sua versão pós-tecnologias de informação, o serviço de referência não se restringe apenas a atender ao usuário no espaço físico da biblioteca, pois a “[...] internet vem se fixando como o meio que mais tem revolucionado a comunicação mundial, permitindo a disponibilidade, o acesso e a troca de informações entre usuários remotos, gerando inúmeras mudanças de atitudes, comportamentos, inclusive na conceituação de tempo e espaço” (ALVES; VIDOTTI, 2009). Segundo Moreno (2005, p. 35):

[...] atualmente, podem ser identificados na internet diversos serviços de referência digitais, cada um apresenta uma abordagem diferente no modo de aplicação das tecnologias, como serviços destinados a usuários remotos que utilizam o *website* de uma biblioteca.

Accart (2012) afirma que o serviço de referência possui relação com seus usuários face a face e à distância, dando-se, esse último, por meio de correio eletrônico, telefone, sistema de mensagens curtas (SMS), bate-papo (*chat*), entre outros recursos.

Segundo Márdero Arellano (2001, p. 8) “Os serviços de referência virtual via correio eletrônico surgiram nos Estados Unidos no final da década de 1980, ao mesmo tempo em que as bibliotecas começaram a colocar seus catálogos na internet”. A disponibilização de catálogos das bibliotecas na rede veio para facilitar no processo de localização de informações e documentos (PESSOA; CUNHA, 2007).

O serviço de referência digital segundo Ferreira (2004, *apud* Soares, 2009, p. 32) deve:

1. Estar fundamentado em um planejamento bem estruturado e baseado no levantamento das necessidades informacionais dos usuários do serviço;
2. Possibilitar o atendimento, em tempo real, por meio das ferramentas disponíveis na internet, tais como o *e-mail*, o *chat* e a videoconferência;
3. Possuir navegação simples e fácil por meio de interface *web*, indicando e permitindo acesso a outros sites, que melhor atendam à questão apresentada pelo usuário;
4. Elaborar respostas objetivas, claras, consistentes e relevantes e em tempo hábil, que possibilitem a construção de uma base de conhecimentos, por meio do uso de recursos das tecnologias de informação e comunicação e da cooperação entre bibliotecas digitais, otimizando o atendimento referencial ao usuário neste ambiente.

De acordo com Silva e Rufino (2016, p. 18), tratando da internet, enfatizam que seu uso

[...] é uma comprovação do uso acentuado de TI no cotidiano das pessoas. Entre os setores da sociedade que deflagra o referenciado uso destaca-se o ambiente universitário por meio de textos, imagens, sons, vídeos etc., tipos de materiais que vem, cada vez mais, nascendo e sendo editados, disseminados e compartilhados no ambiente da Internet, mais especificamente na Web.

Os autores (2016), prosseguem considerando que embora as bibliotecas estejam utilizando cada vez mais a internet como meio de atender os seus usuários via acesso remoto, com bases de dados, catálogos eletrônicos, entre outros produtos, ainda não consideram que essas organizações efetivamente estão inseridas no ambiente *web* 2.0. Conforme Silva e Rufino (2016, p. 19) acentuam que muitos ambientes digitais ainda não acompanham a evolução da *web*, apresentam “[...] sistemas rígidos, com pouca ou nenhuma interação com os usuários, como é o caso da informatização das bibliotecas a partir dos

denominados sistemas de automação de bibliotecas (SAB), que por sua vez possuem a mesma proposta inicial da década de 60.”

A presença da *Web* nas bibliotecas tem a finalidade de facilitar o acesso aos produtos e serviços existentes, como afirmam Silva e Rufino (2016, p. 19),

A Web vem sendo adotada como plataforma de produção, uso de conteúdos e disponibilização de produtos pelas universidades, contexto que vai ao encontro de suas bibliotecas por meio de bases de dados, bibliotecas digitais, repositórios institucionais, periódicos científicos e catálogos eletrônicos, ao passo que tratam, organizam e disseminam o conhecimento produzido pela humanidade, transcendendo a organização tradicional de seus acervos físicos.

De acordo com Jesus e Cunha (2012, p. 111) “A web 2.0 disponibiliza recursos de interação e compartilhamento que podem auxiliar no processo de desenvolvimento de setores importantes da biblioteca, como o setor de referência.” *Facebook, Blogs, YouTube, Wiki* e outras redes, produtos ou serviços de disseminação da informação, como o *Really Simple Syndication (RSS)* (JESUS; CUNHA, 2012), podem ampliar a interação entre usuário e bibliotecário.

De todo modo, independentemente das possibilidades de utilização de TI para atender aos usuários, o serviço de referência possui produtos e serviços que auxiliam a clientela na busca por informações. Para tanto, a conceituação do que é produto e serviço é importante para entender o processo pela busca de informações.

2.2.1 Produtos e serviços de informação

Para Cunha e Cavalcanti (2008, p. 334), serviço de informação é o “ [...] setor cuja função básica é fornecer informações relativas aos respectivos acervos, bem como torná-los acessíveis aos usuários [...]”.

O termo ‘serviço’, do latim, *servitium*, de acordo com o dicionário Michaelis (2016), possui diversas definições dentre as quais “1. É o ato ou efeito de servir; [...] 4. Exercício, funções, trabalho do que serve; [...] 7. Ato ou ação útil aos interesses de alguém; bons ofícios; favor, obséquio”. De acordo com Accart (2012), o termo ‘serviço’ quando aplicado a uma biblioteca, serviço de informação ou arquivo, possui diversas acepções: as de serviço público, de

oferta de serviço, de obrigação de serviço, de serviço prestado, sendo que todas as definições explicam ou esclarecem acerca do serviço de referência.

Accart (2012, p. 20) afirma também que “A noção de serviço (que reúne as noções de produção do serviço, coprodução e relação de serviço) permite aos profissionais entender melhor a oferta e a prestação do serviço em função das necessidades dos usuários”.

Quanto aos produtos de informação, Accart (2012, p. 151) os define no eixo da Biblioteconomia como sendo:

[...] um produto definido e elaborado com a finalidade de disseminar a informação. Constitui um ‘documento secundário’ (bibliografia, resumos, clipagem, etc.) realizado a partir de documentos primários (livros, revistas, jornais, etc.).

Novamente de acordo com o dicionário Michaelis (2016), ‘produto’ inclui os significados: “1. Qualquer coisa fabricada; [...] 3. Aquilo que resulta de uma atividade humana [...]”.

Cunha e Cavalcanti (2008, p. 294), definem produto como “[...] qualquer coisa oferecida a um mercado para aquisição, atenção, uso ou consumo, a qual possa satisfazer uma necessidade ou desejo”.

Para Guinchat e Menou (1994, p. 481)

“O usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa das atividades destes sistemas é a transferência de informações entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo.”

e, conforme Grogan (2001, p. 36), a questão formulada por ele representa “O impulso que desencadeia a atividade denominada serviço de referência [...]”.

De acordo com Accart (2012, p. 113) “[...] o usuário é considerado, [...], como um elemento fundamental da política global da instituição, sendo colocado em seu centro: discussões, estudos e consultorias permitem melhor focar suas necessidades”.

Com referência aos estudos de *marketing* e gestão de qualidade da informação, cujo foco principal é centrado no cliente, Vergueiro (2007, p. 68) afirma que se pode “[...] obter um relacionamento próximo entre os produtos/serviços e aqueles a quem esses serviços ou produtos são disponibilizados.” Desse ponto de vista, Vergueiro (2007) assegura que tratar como cliente aquele que busca uma unidade de informação torna o serviço

uma cadeia interdisciplinar, que concorre para gerar no cliente a completa satisfação na busca por informação. Para isso, o profissional da informação, segundo a definição de Vergueiro, precisa estar atento à estruturação de estratégias de relacionamento e atendimento ao cliente:

- a) o conhecimento que se tem sobre o cliente, tanto em termos de segmentos específicos, quanto de necessidades individuais;
- b) a comunicação com o cliente, tanto em termos formais quanto informais, considerando as duas vias em que ela pode ocorrer (do serviço para o cliente e vice-versa);
- c) o compromisso com o cliente, que visa a estabelecer de forma clara aquilo que a unidade de informação se dispõe a fazer para atender as necessidades de informação dos seus clientes. (VERGUEIRO, 2007, p. 70).

É para o usuário que o serviço de referência tem à disposição os produtos e serviços presenciais e virtuais nas bibliotecas. O atendimento prestado no ambiente físico da biblioteca possui instrumentos de informação oferecidos pelo serviço de referência, de acordo com Accart (2012, p. 120), que se configuram por:

- localização de documentos no acervo de referência a partir de um número de chamada;
- explicação sobre o acervo de referência bibliográfica ou coleções mais gerais;
- verificação de uma referência bibliográfica, de um nome de autor, da correção de um título de periódico, etc.;
- identificação de siglas e abreviaturas, etc.

Os produtos de informação elaborados mais comuns oferecidos nas bibliotecas, de acordo com Accart (2012, p. 153), são compostos por:

- **Fichas ou notas de síntese:** [...] uma ficha é organizada segundo um plano claro e inclui bibliografia.
- [...] **lista de novidades ou novas aquisições:** pode ser um produto derivado do catálogo ou da base de dados, com uma exportação das últimas referências incluídas, de periodicidade regular.
- **Clipagens (dossiês de imprensa) sobre um tema da atualidade:** elaborados a partir de artigos publicados na imprensa sobre um assunto, copiados [...] em ordem cronológica.
- **Dossiês de documentos:** sobre um assunto, executados frequentemente pelos serviços de documentação: formados por artigos de jornais e revistas (originais e cópias), publicações diversas, bibliografias, extratos de livros e relatórios [...].
- **Bibliografias temáticas:** em função da atualidade ou da missão da instituição: uma bibliografia compreende referências de artigos de periódicos, livros (ou capítulos de livros), textos de leis, relatórios [...].

Accart (2012, p. 128) relata alguns serviços de referências mais 'básicos' mais frequentes de uma biblioteca, que facilitam o uso da coleções e materiais disponíveis:

- reserva de períodos de tempo para consulta aos recursos eletrônicos disponíveis (catálogo, bases de dados, etc.);
- reserva de cabines para estudo individual ou em grupo;
- inscrição em sessões de instrução sobre o uso dos instrumentos bibliográficos, dos catálogos e bases de dados;
- inscrição em visitas guiadas à biblioteca;
- reserva de documentos a serem emprestados, no caso de o serviço de referência fazer o serviço de empréstimo;
- solicitação de documentos (livros, artigos, etc.) a outras bibliotecas mediante o serviço de empréstimo entre bibliotecas;
- pedido de aquisição e lápis à disposição dos usuários;
- acesso a um mural onde usuários possam afixar pequenos anúncios e avisos, informações diversas, etc.

Para Accart (2012, p. 14), o serviço de referência reúne todas as funções desempenhadas por um bibliotecário formado, no qual a finalidade é satisfazer a necessidade de informação dos usuários, seja pessoalmente, por telefone ou por acesso remoto, no qual inclui:

- resposta a perguntas substantivas;
- capacitação dos usuários na utilização das ferramentas apropriadas e das técnicas de recuperação da informação;
- realização de pesquisas de informação na presença do usuário ou em seu lugar;
- instrução do usuário quanto aos recursos existentes na biblioteca ou fora dela;
- ajuda na avaliação da informação;
- levantamento de estatísticas;
- participação no desenvolvimento das coleções de obras de referência.

Accart (2012, p. 15) afirma, também, que “ [...] a noção do conceito de mediação está ligada ao desenvolvimento das tecnologias de informação, que permitem orientar os usuários de forma diferenciada [...]”. Conforme dito anteriormente, a capacitação dos usuários é uma das formas de mediar o acesso aos serviços e aos recursos de informação da biblioteca e tem por função tornar o usuário mais autônomo. Entretanto, por intermédio dos bibliotecários, realizam pesquisas e levantamentos bibliográficos, para garantir resultados mais acurados ou quando são assuntos mais complexos e requerem o conhecimento de fontes alternativas de informação (PASSOS, 2001). Segundo a afirmação de Figueiredo, de 1991, ainda válida, a recuperação da

informação pelos bibliotecários se deve às técnicas adquiridas durante a sua formação e utilizando fontes que não se limitam apenas àquela disponíveis no próprio espaço de trabalho, mas recorrem a diversos recursos informacionais tradicionais e disponíveis na internet, além daqueles existentes em outras bibliotecas.

De acordo com a International Congresso on Naciotional Bibliographies, citado por Cunha e Cavalcante (2008, p. 48), biblioteca é uma “Coleção organizada de registros da informação, assim como os serviços e respectivo pessoal, que têm a atribuição de [...] atender às necessidades de informação, pesquisa, educação e recreação de seus usuários.”, sejam elas de âmbito jurídico ou não. No caso específico daquelas especializadas em Direito, Oliveira (Adriana, 2006, p. 6-7) afirma que elas têm “[...] a responsabilidade de nortear as decisões dos Magistrados e demais Serventuários, nos processos e atividades jurisdicionais, a fim de prestar serviços de informação com a maior especificidade e eficiência possível”.

Em 2005 (p. 5), Edilenice Passos afirmou que “[...] as bibliotecas jurídicas historicamente vêm oferecendo serviços de pesquisa, empréstimo domiciliar, disseminação seletiva da informação, entre outros”. Segundo a autora (2005), estes serviços e produtos não estariam fadados à extinção e que mudariam a forma de como são oferecidos ao seu público. Prosseguindo, Edilenice Passos (2005), enunciou que “As bibliotecas jurídicas precisam utilizar as novas mídias e a internet para facilitar a busca das informações.”, o que se pode considerar que ampliaria o suporte informacional aos usuários. Conforme suas palavras,

[...] Com uma rapidez incrível, surgiram sites jurídicos que oferecem bases de dados com doutrina, texto integral de normas e jurisprudência, acompanhamento processual, noticiário jurídico, informações sobre concursos. O problema passou a ser o excesso de oferta (Passos, 2005, p. 6).

Oliveira (Adriana, 2006) constatou, então, que as redes de serviços informacionais e de comunicação redefiniram seus processos organizacionais e institucionais devido aos novos meios e tecnologias existentes, como a internet, correio eletrônico, videoconferências e outras ferramentas. Com isso, “[...] observa-se que as iniciativas governamentais têm impulsionado a criação

de Portais de Informação que possuem como princípio básico, ofertar à Sociedade de forma integrada e cooperativa, serviços e produtos, com eficiente agilidade.” (OLIVEIRA, Adriana, 2006, p. 3).

Os portais de informação são uma ferramenta que dá suporte informacional aos usuários, também com relação ao serviço de atendimento realizado por uma biblioteca. Tratando de atendimento de informação jurídica, OLIVEIRA, Adriana (2006, p. 6), destaca que

[...] no âmbito dos serviços de atendimento ao cliente, faz-se necessário uma análise mais específica sobre os serviços de informação que se encontram disponíveis a toda clientela jurídica, em especial aos clientes internos das instituições judiciárias. Geralmente esses serviços estão vinculados às Unidades de Informação Especializadas e às Bibliotecas Jurídicas. Estas ofertam serviços e produtos especializados cujo foco pretende atender as demandas informacionais especializadas do Direito e áreas afins.

Apesar de a internet possuir um imenso aparato de informações na área jurídica, conforme Passos (2005, p. 6) “As informações disponibilizadas pelas bibliotecas se diferenciam basicamente das [...] encontradas na Internet pela confiabilidade”. Nesse sentido, as bibliotecas jurídicas estão a cada dia se adaptando aos novos meios de comunicação e por intermédio de seus portais institucionais, oferecendo produtos e serviços responsáveis pela disseminação das informações aos seus usuários.

Oliveira (Adriana, 2006, p. 12) sugeriu produtos e serviços que podem ser oferecidos nas bibliotecas jurídicas ou por uma unidade de informação. Alguns dos produtos e serviços sugeridos pela autora já são parte da realidade das bibliotecas jurídicas, assim como as dos órgãos públicos, tanto dos Poderes Executivo, quanto do Legislativo e do Judiciário:

- Catálogo on-line (*full time*) do acervo, permitindo acessar a situação em que se encontra a obra (emprestada, disponível, reservada);
- Acesso a bases de informações especializadas, mediante acesso restrito;
- Consulta ao histórico do usuário (empréstimos realizados, devolução, reservas disponíveis);
- Situação de débito e emissão de nada consta (quando necessário);
- Renovação e Reserva *On-line*;
- Solicitação de pesquisas especializadas, através de formulário eletrônico;

- Submissão de artigos para apreciação, através de formulário eletrônico;
- Disponibilização de acesso a revistas especializadas eletrônicas;
- Disponibilização de e-books (livros digitais) especializados;
- Utilização dos recursos de Internet e Intranet para comunicação com os usuários e solicitação de serviços e informações (OLIVEIRA, Adriana, 2006, p. 12).

A informação jurídica está disponível em diferentes suportes, inclusive em formato digital, tornando-se acessível em ambiente virtual. Mas ainda há usuários da área jurídica que preferem obter a informação no modo tradicional presencial (OLIVEIRA, Adriana, 2006). De todo modo, os bibliotecários são responsáveis por mediar os serviços e produtos de informação pertinentes às bibliotecas e precisam atender aos usuários, seja esse atendimento presencial ou virtual, de forma ágil e eficiente.

2.3 Bibliotecário de referência

A partir do século XX é que começou a ser empregada a denominação “bibliotecário de referência” àquele profissional que tinha por função o atendimento das necessidades dos leitores para utilização do acervo da biblioteca (MACEDO, 2015, p. 25). Ranganathan (2009) acentuou que o livre acesso ao acervo da biblioteca, classificação e catalogação da coleção são três mecanismos importantes para se conseguir dar a cada “leitor seu livro” e a “cada livro o seu leitor”, o que se configuram como, respectivamente, a segunda e a terceira leis da Biblioteconomia, popularmente conhecidas como leis de Ranganathan. Mas apenas estes três mecanismos podem ser insuficientes para auxiliar o leitor a ter acesso ao livro certo. Por isso, é preciso contar com a ajuda de um “intérprete”, ou seja, um bibliotecário que será capaz de mostrar ao leitor as funcionalidades dos catálogos, para aqueles que demonstram dificuldades ao manuseá-lo (RANGANATHAN, 2009).

O bibliotecário de referência é o principal atuante para que o setor de referência seja bem desenvolvido. Nesse sentido, o pessoal alocado na referência deve sempre trabalhar em conjunto com os demais setores da

biblioteca para alcançar êxito na prestação dos serviços aos usuários (MARTINS; RIBEIRO, 1972).

Segundo Grogan (2001, p. 8) “[...] os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que o fariam sem essa assistência”. Em 1972, Martins e Ribeiro (p. 71) afirmaram que:

Por mais importante que seja a coleção geral de uma biblioteca e excepcional sua coleção de referência, por mais minucioso que seja o guia para orientação dos leitores e por mais organizados estejam os livros, o serviço de referência não pode prescindir do seu bibliotecário.

O usuário se dirige ao serviço de referência para tirar uma dúvida, mas muitas vezes não tem noção exatamente do que procura. Esse desconhecimento ocorre também para os bibliotecários, de acordo com Samuel Swett Green, comentando acerca dos pedidos dos usuários e dos modos de atuação dos bibliotecários em que:

Frequentemente, é solicitado, ao bibliotecário, que dê informações sobre coisas e processos sobre os quais ele não sabe nada. Talvez ele tenha que recorrer à uma descrição de um objeto que é desconhecido dele. [...] Mas tendo adquirido uma noção do objeto sobre o qual a informação é desejada, o hábito da classificação mental, adquirida facilmente pelo bibliotecário, vem em sua ajuda. (GREEN, 2006, p. 5, tradução nossa).

Essa assistência que o bibliotecário de referência dá ao usuário é, assim, uma nota relevante em relação à qualidade da assistência prestada. Na opinião de Martins e Ribeiro (1972, p. 16), “[...] o serviço de referência será essencialmente um trabalho decorrente da comunicação direta entre o bibliotecário e o consulente”. Mesmo o texto tendo sido publicado há quase meio século, suas considerações não perderam a importância nem a propriedade e o bibliotecário ainda é o mediador da informação organizada, mesmo que o termo consulente tenha sido substituído por usuário e/ou cliente.

Considerando, então, o bibliotecário como o mediador da informação, Ranganathan (2009, p. 198) afirmou que

[...] o pessoal de referência desfruta de oportunidades excepcionais para interagir com a imensa quantidade de leitores que por ali

passam. Este contato direto com os leitores enseja a observação de seus gostos e carências, suas ações e reações e suas simpatias e antipatias. Como resultado desses contatos diretos, um experiente bibliotecário de referência trava relações entre leitores e livros e, reciprocamente, um livro amiúde sugere um leitor a quem ele atrairá.

É nesta seção da biblioteca que o usuário poderá, então, adquirir uma boa base informacional (GONTIJO, 2014). Mais antigo, mas igualmente ainda válido em suas considerações, Foskett (1969, p. 90), acentuava que “[...] no serviço de referência, a qualificação básica provavelmente é a experiência, através da qual o bibliotecário adquire a intuição que o guia pelos caminhos, que mais provavelmente irão levá-lo à informação desejada”.

O bibliotecário deve possuir aptidões para lidar com as fontes de informação que respondam às questões levantadas. Esta capacidade intelectual de relação das questões propostas com as fontes deverá ser treinada durante a sua formação, mas somente com a prática é que se poderá alcançar a desenvoltura adequada (FIGUEIREDO, 1992, p. 35 *apud* ALMEIDA; LIMA, 2013), pois a competência profissional do bibliotecário de referência vai desde o domínio das fontes de informações, sejam materiais ou virtuais, até as habilidades de comunicação com o usuário (ALMEIDA; LIMA, 2013, p. 4).

Então, o papel do bibliotecário de referência consiste em fornecer auxílio ao usuário ou indicar o caminho mais viável com a finalidade de sanar dúvidas que surgirem. Ranganathan compara a biblioteca a um caleidoscópio quando está aos cuidados de um bibliotecário de referência competente, pois

[...] sua habilidade consiste em girar facetas de forma tal que todas possam ser vistas e que cada uma delas possa atrair aqueles para os quais apresentam interesse. Este é o tipo de serviço que a Terceira Lei espera do pessoal de referência (RANGANATHAN; 2009, p. 198).

Por sua vez, Martucci (2000, p. 103), ressalta que o papel do bibliotecário

[...] é aquele cuja atribuição no espaço informacional, especialmente nas bibliotecas, é o atendimento ao público. Seu fazer cotidiano é a interação com os usuários, chamada na área de processo de referência. Sua prática profissional é educativa, ao vivenciar com usuários situações de troca, ao informar e ser informado, ao orientar o uso do espaço, dos instrumentos de recuperação e das fontes e recursos de informação, ao formar habilidades, valores e atitudes para o acesso, obtenção e uso da informação.

Para Accart (2012, p. 16), o bibliotecário de referência é aquele que “[...] conhece o acervo de documentos dos quais é gestor, os recursos que pode oferecer localmente ou que se acham disponíveis em outros serviços e bibliotecas”.

Além de dominar habilidades e mecanismos informacionais que estão à sua disposição e que o auxiliam no conhecimento do acervo da biblioteca, para Accart (2012, p. 19), o bibliotecário de referência:

- [...] recebe o usuário: sua atitude amigável e atenciosa orienta-se diretamente para aquilo que o usuário lhe pergunta. Se a consulta for de ordem prática (uma indicação, uma orientação) ou se implicar uma pesquisa de informação (uma pergunta pontual, factual ou minuciosa), a acolhida por parte do profissional deve revelar seu empenho no esforço concreto de ajudar e resolver uma dada consulta;
- [...] ouve atentamente a consulta do usuário: certas consultas precisam ser bem especificadas, faltam-lhes detalhes, o contexto da consulta (histórico, geográfico, social, etc.) carece ser determinado;
- A partir dos elementos obtidos, o profissional proporá algumas pistas para resolver a consulta e encontrar a resposta apropriada.

A função do bibliotecário de referência em ser amigável, receptivo e escutar atentamente o usuário a fim de sanar quaisquer dúvidas existentes, está diretamente ligada à sua missão na biblioteca, que na concepção de Samuel Swett Green, em 1876, citado por Accart (2012, p. 7), inclui:

- ajudar os usuários a compreender o funcionamento da biblioteca;
- responder às perguntas dos usuários;
- ajudar os usuários a selecionar as obras boas;
- promover e personalizar os serviços da biblioteca.

Grogan (2001, p. 51-54) constituiu os oito passos do processo referência, que fazem parte do cotidiano do bibliotecário de referência:

1. **O problema.** O processo se inicia com um problema que atrai a atenção de um usuário potencial da biblioteca, sendo a fonte do problema por fatores internos ou externos. Um fator externo decorre do contexto social ou pelo menos situacional do indivíduo
2. **A necessidade de informação.** Nesse ponto, a necessidade do usuário pode ser vaga e imprecisa, o que provavelmente a questão não estará nem formada e certamente nem expressa. [...] Essa necessidade, de fato, talvez não surja de um problema realmente

‘concreto’. A motivação pode simplesmente estar no desejo de conhecer e compreender, ou até mesmo numa ‘mera’ curiosidade.

3. **A questão inicial.** [...] dar à pergunta uma forma intelectual mais nítida, descrevê-la com palavras, e formulá-la como uma questão;

4. **A questão negociada.** A questão inicial formulada pelo consulente pode às vezes exigir maiores esclarecimentos ou ajustes, que pode exigir em alguns momentos uma certa redefinição ou reformulação de modo a permitir um cotejo mais adequado com a terminologia e a estrutura das fontes de informação a serem consultadas;

5. **A estratégia de busca.** Denominados pelos mecanismos de busca do bibliotecário: como o acervo de informações, seja ele local ou remoto, será consultado? E quais de suas partes serão consultadas e em que ordem? A primeira dessas decisões diz respeito em grande parte a uma análise minuciosa do tema da questão, identificando seus conceitos e suas relações, e, em seguida, traduzindo-os para um enunciado de busca apropriado na linguagem de acesso do acervo de informações. Outra decisão que deve ser tomada pelo bibliotecário é escolher vários caminhos possíveis para atender aos seus usuários

6. **O processo de busca.** A realização da busca no acervo de informações geralmente compete ao bibliotecário, embora haja quem goste de ter o consulente à mão, pronto para oferecer uma reação imediata àquilo que a busca revela. As buscas mais eficazes são aquelas em que a estratégia de busca é suficientemente flexível para comportar uma mudança de curso, caso assim o indique o andamento da busca;

7. **A resposta.** O que o bibliotecário tem em mãos nessa etapa é simplesmente o resultado da busca. Se esta estiver executada de maneira correta, esse resultado coincidirá, em geral, com o enunciado de busca ou pode ser que não tenha sido bem-sucedida, isso também será uma resposta;

8. **A solução.** Uma ‘resposta’ é somente uma solução potencial: em alguns casos, quando não há dúvida alguma na mente do bibliotecário quanto à sua adequação ao propósito do consulente, ela é eficiente em sua forma despojada. Frequentemente, porém, torna-se necessário um certo grau de elucidação ou explicação para que se tenha uma solução completa.

O aumento da “[...] produção de conhecimento exigiu a especialização do trabalho do bibliotecário e o aumento dos canais de comunicação, resultando em diferentes tipos de bibliotecas.”, que passaram a ser classificadas também de acordo com o tipo de público, por sua missão, objetivos e pelos serviços que oferecem (SANTOS, José., 2014, p. 57-58). Um exemplo, então, é a biblioteca especializada, que, de acordo com Cunha e Cavalcanti (2008, p. 51), é “[...] organizada sobre disciplinas ou áreas específicas do conhecimento”. No caso deste trabalho, a área de atuação das bibliotecas especializadas está voltada para o ramo do Direito, que tem a

finalidade de tratar, recuperar e disseminar documentos da área jurídica, no qual o bibliotecário jurídico, assim denominado para este tipo de biblioteca, possui aptidões e habilidades para lidar com estes documentos.

2.3.1 Bibliotecário jurídico de referência

"No ordenamento jurídico brasileiro, há uma abundante produção de informação jurídica, começando pela proliferação de atos normativos, de hierarquia superior e inferior, passando pela jurisprudência e a doutrina." (PASSOS, 2001, p. 1).

"Na área jurídica, é grande o número de documentos publicados anualmente.", explicada por Passos (2006 *apud* Passos; Barros, 2009, p. 97) "[...] pela necessidade de comentar e analisar as novas normas jurídicas; [...] [pela] crescente facilidade de publicar, especialmente documentos eletrônicos [...]", sem contar com a proliferação de atos normativos, o que provoca dificuldades aos juristas, pesquisadores e usuários comuns, que buscam pela informação (PASSOS; BARROS, 2009).

Passos (2001, p. 1) afirma que informação jurídica "[...] é a matéria prima do bibliotecário jurídico e seus instrumentos de trabalho variam das fontes formais e tradicionais aos mais modernos meios de controle da informação."

Então, o bibliotecário jurídico como responsável pela organização e disseminação da informação jurídica, precisa especializar-se no seu campo de atuação, ou seja, do Direito, por meio do curso de graduação, de pós-graduação, ou persistindo no aprendizado autodidata (PASSOS, 2009, p. 110).

Baptista *et al.* (2008 p. 153-154) ressaltam ainda que:

[...] a biblioteconomia é uma ciência social aplicada e o bibliotecário necessita também de conhecimento acerca de sua área de atuação. Todavia, no Brasil, não existe nenhum curso de especialização para bibliotecários em áreas específicas de conhecimento. Sendo assim, os bibliotecários neófitos "especializam-se" em função das atividades que exercem. Tornam-se, então, bibliotecários médicos se passam a atuar em bibliotecas especializadas em medicina, ou bibliotecários jurídicos se passam a prestar serviços em bibliotecas jurídicas. Eles absorvem no trabalho diário as noções básicas do Direito e seu vocabulário próprio. O mesmo acontece com os bibliotecários que lidam com a informação médica e assim por diante. Alguns profissionais sentem a necessidade de conhecimentos mais profundos da área que atuam ou de educação formal e, para tanto, buscam a dupla formação ao voltar à universidade para graduar-se em Direito ou Medicina.

Passos e Barros (2009, p.106) acentuaram que o bibliotecário jurídico é o “[...] profissional que facilita o acesso à informação jurídica de forma ágil e eficiente [...]”, podendo atuar em bibliotecas universitárias, de órgãos governamentais ou escritórios de advocacia e possui atribuições que lhe são conferidas no ambiente onde atua. Dentre as atribuições especializadas relacionam-se: administração de bibliotecas; referência, pesquisa e usuários; tecnologia da informação; desenvolvimento e manutenção de coleção; ensino. (PASSOS; BARROS, 2009, p. 108).

Os usuários que recorrem aos serviços das bibliotecas jurídicas são juristas, professores e alunos do curso de Direito, advogados, juízes e o cidadão comum (PASSOS, 2001, p. 2). Cabe ao bibliotecário auxiliar e tornar acessível a informação requerida, independentemente do tipo de usuário que a solicita. Passos (2001, p. 2) afirmou que os usuários recorrem aos bibliotecários para:

- Poupar tempo - “as atribuições da vida moderna significam pouca disponibilidade de tempo para buscas mais minuciosas de informação, que às vezes representam uma considerável carga de trabalho” (Alonso, 1998). Advogados que cobram por hora não têm tempo para realizar suas próprias pesquisas;
- Não incorrer erros – a revogação implícita, no corpus legislativo brasileiro, que utiliza apenas a expressão Revogam-se as disposições em contrário, deixa atônito qualquer um que tente identificar quais normas estão em vigor;
- Obter pesquisas mais amplas – as pesquisas feitas por bibliotecários são mais acuradas devido a seu conhecimento de variadas fontes, sendo assim a qualidade da pesquisa é maior, e os bibliotecários podem sugerir ângulos ou pontos de vista não imaginados pelo usuário.

A American Association of Law Libraries (2001)⁶ definiu as competências básicas referentes ao bibliotecário jurídico, conforme a tradução de Passos (2001?):

1 COMPETÊNCIAS BÁSICAS:

1.1 Demonstrar forte compromisso com a excelência do serviço ao usuário;

⁶ NA: Tradução do original feita por Edilenice Passos. Disponível em: < <http://www.infolegis.com.br/competencias.html>>. Acesso em: 5 jan. 2017.

- 1.2 Reconhecer e saber lidar com a diversidade do usuário e da comunidade;
- 1.3 Entender e apoiar a cultura e o contexto da biblioteca e da instituição mantenedora;
- 1.4 Demonstrar conhecimento do sistema legal e da profissão jurídica;
- 1.5 Entender o contexto sócio-econômico e político que embasa o sistema legal existente;
- 1.6 Demonstrar conhecimento do arcabouço teórico da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, do ciclo documentário: a criação, organização e difusão da informação;
- 1.7 Aderir ao Código de Ética da Associação Americana das Bibliotecas Jurídicas e apoiar e compartilhar dos valores da Biblioteconomia;
- 1.8 Exibir qualidades de liderança incluindo pensamento crítico, administração de risco e criatividade, independentemente de sua posição na estrutura administrativa;
- 1.9 Demonstrar capacidade de trabalho em grupo para alcançar objetivos comuns;
- 1.10 Atuar dentro da organização com o objetivo de implementar os princípios da administração do conhecimento;
- 1.11 Exibir compreensão da importância de uma abordagem multidisciplinar e a multifuncional dos programas e projetos dentro da organização;
- 1.12 Compartilhar conhecimento e perícia com os usuários e colegas;
- 1.13 Exibir ótimas qualidades comunicativas e ser capaz de promover a biblioteca e desenvolver suas necessidades;
- 1.14 Comunicar efetivamente com os editores e outros provedores de informação para defender os interesses da biblioteca;
- 1.15 Reconhecer o valor da rede profissional (colégio invisível) e participar ativamente das associações de classes;
- 1.16 Perseguir ativamente o desenvolvimento pessoal e profissional pela educação continuada.

As competências especializadas de acordo com a American Association of Law Libraries (2001, traduzido por PASSOS, 2001?) “[...] referem-se às áreas específicas da prática profissional. Alguns bibliotecários jurídicos podem ter múltiplas responsabilidades e necessidade de ser proficientes em mais de uma ‘competência especializada’. Outros bibliotecários podem se especializar em uma determinada área ou numa sub-área”.

Diante disso, uma competência especializada se dá ao bibliotecário atuante no serviço de referência, em que se distinguem suas funções:

3 REFERÊNCIA, PESQUISA E USUÁRIOS

- 3.1. Prover serviços personalizados e experimentes de referência sobre tópicos jurídicos e também em tópicos não-jurídicos relevantes;
- 3.2. Avaliar a qualidade, autenticidade, acuracidade e o custo das fontes eletrônicas tradicionais, e mostrar a importância delas ao cliente;
- 3.3. Auxiliar o cliente com as pesquisas jurídicas, utilizando tanto os recursos impressos quanto eletrônicos;

- 3.4 Auxiliar aqueles que não são advogados no acesso às leis dentro das diretrizes da American Bar Association's Model Code of Professional Conduct e outros códigos aplicáveis;
- 3.5 Agregar conteúdo a partir de uma grande variedade de recursos e sintetizar a informação para criar produtos personalizados para o cliente;
- 3.6. Criar ferramentas de pesquisa e bibliográficos em Direito e tópicos correlatos;
- 3.7. Monitorar as tendências em áreas específicas do Direito. (American Association of Law Libraries (2001, traduzido por PASSOS, 2001?).

Os bibliotecários jurídicos podem atuar em diferentes bibliotecas que tenham o foco na área jurídica, entre as quais estão os órgãos governamentais, como os tribunais superiores brasileiros, universo desta pesquisa.

2.4 Revisão de literatura – discussão e conclusão

Finalizando, então, destaca-se que o foco trabalhado na revisão de literatura buscou trazer, por meio de bases teóricas da literatura, informações sobre os serviços de referência nas bibliotecas.

Como já foi citado por Grogan (2001) o serviço de referência surgiu no final do século XIX nas bibliotecas públicas dos Estados Unidos e da Grã-Bretanha, devido ao grande volume de livros que estavam sendo publicados na época. O conceito de serviço de referência foi adotado pelos bibliotecários brasileiros decorrente da tradução literal de *reference work*, no qual o objetivo era, e continua sendo, a prestação de auxílio e a assistência aos leitores (MARTINS; RIBEIRO, 1972).

O setor de referência tornou-se primordial para o funcionamento das bibliotecas, visto que por meio de seus produtos e serviços, suprem as necessidades de informação de seus usuários.

Em seguida, estudou-se a informação jurídica, que possui três segmentos em sua estrutura, que são a doutrina (analítica), jurisprudência (interpretativa) e a legislação (normativa) e pode ser localizada em bibliotecas jurídicas de universidades, escritórios de advocacia e em órgãos públicos, utilizadas por operadores do Direito e pelo cidadão comum.

Foram analisadas, no capítulo 3, item 3.1, Universo e amostra, as bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros, que são constituídos pelo Supremo Tribunal Federal, Superior Tribunal de Justiça, Superior Tribunal

Militar e os tribunais superiores Eleitoral e Trabalhista de acordo com o artigo nº 92 da Constituição de 1988.

3 Metodologia

Metodologia relaciona-se aos passos necessários para atingir os objetivos de pesquisa. De acordo com Bruyne (1991), a metodologia ajuda a explicar não somente os produtos investigativos da pesquisa, mas todo o processo que leva à produção dos resultados. Richardson (2007) afirma que a palavra “metodologia” deriva do grego *méthodos*, que significa caminho para chegar a um objetivo, juntamente com a palavra de origem grega *logos*, que significa conhecimento. Richardson (2007, p. 22) então define que metodologia “[...] são regras estabelecidas para o método científico, por exemplo: a necessidade de observar, necessidade de formular hipóteses, a elaboração etc.”

Esta pesquisa é um estudo de caso e apresenta a abordagem do tipo qualitativa acerca dos produtos e serviços oferecidos aos usuários por intermédio dos serviços de referência nas bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros. O estudo de caso é entendido como sendo aquele realizado de forma aprofundada e exaustiva de muitos ou de poucos objetos, permitindo conhecê-los de forma ampla e detalhada (GIL, 2007).

Este tipo de estudo se aplica para o desenvolvimento desta pesquisa pelo fato de descrever a situação de determinado grupo de bibliotecas que têm, entre outros itens em comum, serem especializadas em informação jurídica. No caso desta pesquisa, o que se buscou investigar foi de que modo as bibliotecas dos tribunais superiores, por intermédio do setor de atendimento/referência, oferecem os produtos e serviços, responsáveis em dar apoio e base informacionais aos seus usuários internos e externos que necessitem da informação jurídica.

A coleta e a avaliação dos dados se deu por meio da pesquisa qualitativa que para Richardson (2007, p. 90), é definida “[...] como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características ou comportamento”. A pesquisa qualitativa foi a mais adequada para este estudo, pois tem o caráter de compreensão do objeto de estudo, assim como mencionado por Richardson, e requer maior nível de

aprofundamento acerca do modo como são utilizados os produtos e serviços responsáveis pela disseminação da informação por esse grupo.

3.1 Universo e amostra

Nessa pesquisa, o universo se constitui pelas bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros, analisadas neste capítulo. Por sua vez, a amostra se compõe dos bibliotecários que atuam nos serviços de atendimento e referência.

Entende-se por população o estudo de um todo, ou seja, que possuem determinadas características em comum (RICHARDSON, 2007). E amostra, por sua vez é qualquer subconjunto do conjunto universal ou da população (RICHARDSON, 2007, p. 158).

3.1.1 Os tribunais superiores brasileiros

Os tribunais superiores brasileiros, de acordo com o Art. 92 da Constituição brasileira, em vigor desde 1988⁷, são, o Supremo Tribunal Federal (STF), o Superior Tribunal de Justiça (STJ), o Tribunal Superior do Trabalho (TST), o Tribunal Superior Eleitoral (TSE) e o Superior Tribunal Militar (STM).

O Supremo Tribunal Federal é a última instância da justiça, e os demais Tribunais são os órgãos máximos da justiça comum e da justiça especializada (trabalhista, eleitoral e militar). Os tribunais superiores têm a função de interpretar e aplicar as normas que compõem o ordenamento jurídico nacional, ou seja, distribuir a justiça entre as pessoas (físicas e jurídicas) (PASSOS; BARROS, 2009).

Esses tribunais são responsáveis por julgar conflitos de interesse com base nas constituições federal e estadual e exercem competências específicas que lhes são conferidas pela Constituição de 1988 (PASSOS; BARROS, 2009).

Para que cumpram suas missões constitucionais todas essas instituições contam com bibliotecas em suas estruturas hierárquicas, que podem, pela natureza do trabalho desenvolvido e pela especialização de seus acervos, serem consideradas jurídicas.

⁷ BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 21 jun. 2016.

As bibliotecas Jurídicas desenvolvem atividades especializadas e possuem o seu acervo, como afirmam Ferreira e Melo (2006, p. 3),

[...] constituído de coleção de livros e outros documentos na área jurídica, fornecendo informação que seja útil para sua clientela. Faz[em] parte de seu acervo livros, periódicos jurídicos, súmulas, decretos, diário oficial e da justiça, legislação, jurisprudência, doutrinas, códigos, leis, decretos etc.

O acervo das bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros, possuem semelhanças e algumas diferenças quanto às coleções que são desenvolvidas de acordo com as suas atribuições, conforme se observará nos capítulos seguintes. Elas dão apoio e suporte informacional aos seus usuários internos e externos, respectivamente os magistrados, servidores e bibliotecas conveniadas, conforme consta em seus portais, e ao cidadão comum.

As bibliotecas possuem regulamentos próprios, criados de acordo com a necessidade de cada Tribunal e oferecem serviços de empréstimos domiciliares a usuários internos, empréstimos entre bibliotecas conveniadas, atendimento ao usuário, pesquisas e levantamentos bibliográficos e os produtos, que são os catálogos de busca, bases de dados e bibliotecas digitais, entre outros. Nos regulamentos e portais é possível verificar o que cada biblioteca possui especificamente, o que oferece em serviços e produtos, que são responsáveis pela disseminação da informação. Os dados quantitativos dos acervos referem-se a 2016, ano em que os dados foram coletados.

3.1.1.1 O Supremo Tribunal Federal e a Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal

O Supremo Tribunal Federal é o órgão de mais alta hierarquia no poder judiciário, cuja competência é a guarda da Constituição, tendo a palavra final sobre controvérsias na sua interpretação (PASSOS; BARROS, 2009, p. 82). É composto por onze Ministros, brasileiros natos, de acordo com o art. nº 102, § 3º, Inc IV, da Constituição de 1988, escolhidos dentre cidadãos com mais de 35 e menos de 65 anos de idade, de notável saber jurídico e reputação ilibada (art. 101 da CF/1988), e nomeados pelo Presidente da República, após aprovação da escolha pela maioria absoluta do Senado Federal. Das atribuições principais, está a de julgar a ação direta de inconstitucionalidade de lei ou ato

normativo federal e estadual, a ação declaratória de constitucionalidade de lei ou ato normativo federal, a arguição de descumprimento de preceito fundamental e a extradição solicitada por Estado estrangeiro.⁸

Com relação à biblioteca, denominada Ministro Victor Nunes Leal, consta em seu regulamento, Instrução Normativa nº 129 de novembro de 2011 que são considerados seus usuários os ministros do STF, servidores em exercício no Tribunal, bibliotecas conveniadas da Administração Pública localizadas no Distrito Federal, mas que também atende ao usuário externo.⁹

A Biblioteca é especializada na área do Direito e possui aproximadamente 100.000 obras divididas em livros, periódicos e materiais especiais, tanto nacionais como estrangeiros. Desse total, são 90.000 livros, 3.000 obras raras e 7.000 fascículos de periódicos.¹⁰

Quanto à sua estrutura física, de acordo com o artigo nº 2 da Instrução Normativa nº 129/2011, a Biblioteca dispõe de¹¹

- I – salão de estudos;
- II – sala privativa para uso dos Ministros;
- III – sala de coleções especiais;
- IV – sala de obras raras; e
- V – espaço cultural.

Os serviços de atendimento oferecidos pela Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal, presentes no art. nº 4 da Instrução Normativa nº 129/2011, incluem:

- I – pesquisas e levantamentos em banco de dados de doutrina jurídica e de legislação;
- II – terminais de computador para consulta *online* no banco de dados da Biblioteca e acesso à Internet;

⁸ BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Org.). **Institucional**. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTexto.asp?servico=sobreStfConhecaStfInstitucional>>. Acesso em: 2 jun. 2016.

⁹ BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Org.). **Normas de Funcionamento**. 2016. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTexto.asp?servico=bibliotecaSobreBibliotecaNormaFuncionamento>>. Acesso em: 2 jun. 2016.

¹⁰ BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Org.). **Normas de Funcionamento**. 2016. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTexto.asp?servico=bibliotecaSobreBibliotecaNormaFuncionamento>>. Acesso em: 2 jun. 2016.

¹¹ BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Org.). **Instrução Normativa nº 129, De 17 de novembro de 2011**. 2016. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/ARQUIVO/NORMA/INSTRUCAONORMATIVA129-2011.PDF>>. Acesso em: 4 ago. 2016.

- III – empréstimo, devolução, renovação e reserva de publicações;
- V – orientação para utilização do acervo e dos recursos disponíveis;
- V – fornecimento de cópias impressas e digitais; e
- VI – visita orientada.

Os produtos oferecidos são:

Novas Aquisições: Listagem mensal dos livros e periódicos incorporados ao acervo da Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal no mês corrente.

Bibliografias Temáticas: Elaboradas sobre assuntos de competência constitucional do STF, de acordo com a demanda de julgamentos e da repercussão social dos temas, a partir de levantamentos bibliográficos na Rede Virtual de Bibliotecas – RVBI, no banco de dados *Hein Online*, *Scielo* e no Banco de Jurisprudência do STF.

Pastas dos Ministros: Levantamento biobibliográfico dos Ministros do Supremo Tribunal Federal e que versem sobre eles, com links para o texto integral dos documentos.

Símbolos da Justiça: À Justiça são associados diferentes símbolos, cujos significados e imagens são apresentados pela Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal e pela Seção de Memória Institucional do STF.

Pasta do STF: É um produto da Secretaria de Documentação, desenvolvido pela Coordenadoria de Biblioteca, que apresenta dados sobre o Supremo Tribunal Federal.¹²

Entre os produtos, também se pode destacar a Biblioteca Digital do Supremo Tribunal Federal, que disponibiliza conteúdos selecionados dentre as obras que compõem o acervo físico da Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal. Conforme dados do portal, o usuário tem acesso a seis coleções dentre as quais, Obras Completas de Rui Barbosa, Obras Raras, Domínio Público, Publicações Institucionais, Produção Intelectual de Ministros e Servidores e Revista *O Direito* (STF, 2016?).¹³

¹² BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Org.). **Produtos da Biblioteca**. 2016. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTexto.asp?servico=bibliotecaConsultaProdutoBiblioteca>>. Acesso em: 15 jun. 2016.

¹³ BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Org.) **Biblioteca Digital**. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/biblioteca/pesquisarBibliotecaDigital.asp>>. Acesso em: 01 set. 2016.

3.1.1.2 O Superior Tribunal de Justiça e a Biblioteca Ministro Oscar Saraiva

O Superior Tribunal de Justiça foi criado pela Constituição em 1988 e instalado no ano seguinte. Tem seus antecedentes na justiça federal, com o Tribunal Federal de Recurso (TFR), que teve suas atribuições sucedidas pelos tribunais regionais federais, também de acordo com a Constituição Federal de 1988¹⁴. O Superior Tribunal de Justiça é o órgão de cúpula comum, com jurisdição sobre a justiça estadual e a federal não especializada. É responsável pela aplicação e pela uniformidade de interpretação das leis federais (PASSOS; BARROS, 2009, p. 83). Consta no art. nº 104 da Constituição Federal de 1988, que:

O Superior Tribunal de Justiça compõe-se de, no mínimo, trinta e três Ministros (EC nº 45/2004)

Parágrafo único. Os Ministros do Superior Tribunal de Justiça serão nomeados pelo Presidente da República, dentre brasileiros com mais de trinta e cinco e menos de sessenta e cinco anos, de notável saber jurídico e reputação ilibada, depois de aprovada a escolha pelo Senado Federal, sendo:

I- um terço dentre juízes dos Tribunais Regionais Federais e um terço dentre desembargadores dos Tribunais de Justiça, indicados em lista tríplice elaborada pelo próprio Tribunal;

II- um terço, em partes iguais, dentre advogados e membros do Ministério Público Federal, Estadual, do Distrito Federal e dos Territórios, alternadamente, indicados na forma do art. 94.

Entre as competências do Superior Tribunal de Justiça presente no art. nº 105, incisos I, II e III, da Constituição de 1988, está o julgamento de crimes comuns praticados por autoridades, magistrados e políticos,

[...]

a) Nos crimes comuns, os Governadores dos Estados e do Distrito Federal, e, nestes e nos de responsabilidade, os desembargadores dos Tribunais de Justiça dos Estados e do Distrito Federal, os membros dos Tribunais de Contas dos Estados e do Distrito Federal, os Tribunais Regionais Federais, dos Tribunais Regionais Eleitorais e do Trabalho, os membros dos Conselhos ou Tribunais de Contas dos Municípios e os do Ministério Público da União que oficiem perante tribunais.

[...]

II- Julgar, em recurso ordinário:

¹⁴ BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça** (Org.). História. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/sites/STJ/default/pt_BR/Institucional/História>. Acesso em: 2 jun. 2016.

- a) Os *habeas corpus* decididos em única instância pelos Tribunais Regionais Federais ou pelos tribunais dos Estados, do Distrito Federal e Territórios, quando a decisão for denegatória;
 - b) Os mandados de segurança decididos em única instância pelos Tribunais Regionais Federais ou pelos tribunais dos Estados, do Distrito Federal e Territórios, quando denegatória a decisão;
 - c) As causas em que forem partes Estado estrangeiro ou organismo internacional, de um lado, e, de outro. Município ou pessoa residente ou domiciliada no País;
- III- Julgar, em recurso especial, as causas decididas, em única ou última instância, pelos Tribunais Regionais Federais ou pelos tribunais dos Estados, do Distrito Federal e Territórios, quando a decisão recorrida:
- a) Contrariar tratado ou lei federal, ou negar-lhes vigência;
 - b) Julgar válido ato de governo local contestado em face de lei federal;
 - c) Der a lei federal interpretação divergente da que lhe haja atribuído outro tribunal.

Com relação à biblioteca, denominada Ministro Oscar Saraiva, a Instrução Normativa STJ/GDG nº 4, de 4 abril de 2016, regulamenta suas atividades e institui, no art. nº 7, que são considerados seus usuários.¹⁵

- I. Ministros;
- II. Magistrados convocados;
- III. Servidores do Tribunal;
- IV. Participantes do Projeto Bib Inclusão;
- V. Bibliotecas de órgãos da Administração Pública sediadas no Distrito Federal;
- VI. Usuários externos.

Ainda de acordo com a Instrução Normativa STJ/GDG nº 4/2016, art. nº 11, a Biblioteca oferece os seguintes serviços e produtos:

- I – pesquisa de doutrina e legislação;
- II – fornecimento de cópias reprográficas e digitalizadas;
- III – empréstimos comum e especial;
- IV – Clipping de Legislação;
- V – Novas Publicações;
- VI – Biblioteca Digital Jurídica – BDJur;
- VII – Bibliografia Seleccionada.

Os levantamentos bibliográficos e pesquisas de doutrinas e legislação, são realizadas tanto para usuários internos como também aos usuários externos no art. nº 12 da Instrução Normativa STJ/GDG nº 4/2016.

¹⁵ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (Org.). **Biblioteca**. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/sites/STJ/default/pt_BR/Institucional/Educação-e-cultura/Biblioteca>. Acesso em: 2 jun. 2016.

A Instrução Normativa STJ/GDG nº 4 de 2016, nos artigos nºs 1 e 2, abordam sobre suas funções e o acervo:

Art 1º A Biblioteca Ministro Oscar Saraiva coordena os serviços relativos à gestão do material bibliográfico com o objetivo de apoiar as atividades judicantes e administrativas do Tribunal.

Art. 2º O acervo da Biblioteca é especializado em Direito e composto por livros, obras raras, coleções de periódicos, artigos de revista, documentos digitais e bases de dados bibliográficas.

Das instalações, conforme o art. nº 34 da Instrução Normativa do STJ/GDG nº 4 de 2016, “A Biblioteca dispõe de baias e cabines de estudo individuais, mesas de estudo em grupo, além de ambiente para leitura de jornais e revistas”. Em seus respectivos parágrafos, existem regras para o uso do espaço físico da biblioteca,¹⁶

§1º As cabines individuais e algumas baias são de uso exclusivo dos servidores do Tribunal.

§2º Não é permitida a reserva de lugares nas instalações da Biblioteca.

§3º As mesas de estudo em grupo devem ser compartilhadas com outros usuários.

§4º é permitido o uso do computador portátil pessoal nas instalações da Biblioteca.

§5º o uso do telefone celular e o consumo de alimentos e bebidas não são permitidos nas instalações da Biblioteca.

3.1.1.3 O Superior Tribunal Militar e a sua Biblioteca

O Superior Tribunal Militar é o órgão mais antigo do Poder Judiciário, denominado, na Constituição de 1934, Supremo Tribunal Militar (BANDEIRA, 2007). Já na Constituição de 1988 é considerado órgão da Justiça Militar, conforme art. 122.

Como consta no art. 123,

O Superior Tribunal Militar compor-se-á de quinze Ministros vitalícios, nomeados pelo Presidente da República, depois de aprovada a indicação pelo Senado Federal, sendo três dentre oficiais-generais da

¹⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (Org.). **Instrução Normativa STJ/GDG nº 4 de 4 de abril de 2016**. Disponível em: <http://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/99161/IN_4_2016_STJ_GDG.pdf>. Acesso em: 4 ago. 2016.

Marinha quatro, dentre oficiais-generais do Exército, três dentre oficiais da Aeronáutica, todos da ativa e do posto mais elevado da carreira, e cinco dentre civis.

Parágrafo único. Os Ministros civis são escolhidos pelo Presidente da República dentre brasileiros maiores de trinta e cinco anos:

- I. Três dentre advogados de notório saber jurídico e conduta ilibada, com mais de dez anos de efetiva atividade profissional;
- II. Dois, por escolha paritária, dentre juízes auditores e membros do Ministério Público da Justiça Militar.

A Justiça Militar, como consta no art. nº 124, possui a competência de processar e julgar os crimes definidos em lei, que envolvam militares no exercício da função (PASSOS; BARROS, 2009). O Superior Tribunal Militar tem natureza de tribunal de segunda instância. Isso o diferencia dos demais órgãos máximos do Poder Judiciário, que têm a missão de uniformizar a interpretação de leis em nível nacional (BANDEIRA, 2007).

A Biblioteca do Superior Tribunal Militar, assim como as demais bibliotecas do Poder Judiciário, tem a finalidade de dar suporte informacional aos seus usuários internos, constituídos por servidores, terceirizados e estagiários, e externos, incluídos nesse grupo as bibliotecas da RVBI¹⁷ e bibliotecas conveniadas, e também o cidadão (MACEDO *et al.*, 2016, p. 8).¹⁸

Conforme o *site* do Superior Tribunal Militar, a biblioteca é especializada em Direito Penal Militar e Direito Processual Penal Militar¹⁹ e na pesquisa realizada por Passos e Walter (2014, p. 28), as autoras identificaram que “[...] seu acervo compõe-se de livros, revistas especializadas, obras para consultas rápidas, folhetos, artigos de jornais, CDs, Fitas de Vídeo, DVDs e obras raras”.

A Biblioteca do Superior Tribunal Militar possui aproximadamente 17.200 itens, contabilizados pelo *software* Aleph. O acervo da biblioteca é composto por 1276 obras advindas da doação do Ministro togado Dr. Mário Tibúrcio

¹⁷ NA: A RVBI (Rede virtual de bibliotecas), coordenada pelo Senado Federal, é a cooperação entre bibliotecas do âmbito da Administração Pública do Distrito Federal, dos Poderes Legislativos, Executivos e Judiciários com o objetivo de atender às demandas de informações bibliográficas de seus órgãos mantenedores (SENADO FEDERAL, 2016?).

¹⁸ NA: Dados obtidos também na visita técnica realizada em 18 de março de 2016, para obtenção parcial da aprovação na disciplina de Tópicos Especiais em Biblioteconomia e Ciência da Informação - Informação Jurídica, oferecida pela Faculdade de Ciência da Informação e Documentação, da UnB no primeiro semestre de 2016.

¹⁹ BRASIL. Superior Tribunal Militar (Org.). **Biblioteca**. Disponível em: <<http://www.stm.jus.br/servicos-jstm/biblioteca/pesquisa>>. Acesso em: 2 jun. 2016.

Gomes Carneiro, sendo 95 itens desta coleção considerados obras raras, 469 itens de multimeios compostos por CDs e DVDs; 1552 livros de literatura da coleção clube do livro, adquiridos a partir da doação dos servidores do Tribunal; 121 teses e dissertações de seus servidores; e 335 obras raras, sendo a maioria do período do Brasil Império (MACEDO *et al.*, 2016, p. 8).

A estrutura física da Biblioteca do Superior Tribunal Militar é compreendida por uma área de aproximadamente 470 metros quadrados, e dispõe também de um espaço extra, localizado em outro edifício cuja função é guardar materiais que são pouco utilizados. A biblioteca possui, em suas instalações, balcão de atendimento e mesas acessíveis a cadeirantes, não havendo degraus que possam dificultar o deslocamento dos mesmos (MACEDO *et al.*, 2016).

A Biblioteca do Superior Tribunal Militar possui serviços de atendimento ao usuário, empréstimo entre bibliotecas, pesquisas bibliográficas, reservas e renovação *online*, conforme consta em seu Portal²⁰. O atendimento ao usuário realiza-se via *e-mail*, telefone e presencialmente. As informações para atendimento por *e-mail* e telefone encontram-se disponíveis no Portal.²¹

Os produtos disponíveis são o catálogo da RVBI (Rede Virtual de bibliotecas), o SISBIB, sistema desenvolvido pela biblioteca, que controla o empréstimo entre bibliotecas, realiza o serviço de alerta aos usuários e fornece a opção de solicitação de empréstimo e cópia de itens do acervo e também a solicitação de novas aquisições (MACEDO *et al.*, 2016, p. 9).

A Biblioteca do Superior Tribunal Militar também dispõe de destaques como o projeto do Vocabulário Controlado da Justiça Militar (JMU), cujo objetivo é padronizar as terminologias da área, e a promoção de eventos culturais, como a Feira do Livro que ocorre a cada 2 anos e o Encontro com autor (autores da área jurídica), além de dispor de uma Plataforma de conhecimento jurídico da editora Fórum e a assinatura da ABNT (MACEDO *et al.*, 2016, p. 10).

²⁰ BRASIL. Superior Tribunal Militar. (Org.). **Biblioteca**. 2016. Disponível em: <<http://www.stm.jus.br/servicos-stm/biblioteca>>. Acesso em: 15 jun. 2016.

²¹ BRASIL. Biblioteca Do Superior Tribunal Militar. (Org.). **Atendimento ao usuário**. 2016. Disponível em: <<http://www.stm.jus.br/servicos-stm/biblioteca/atendimento-ao-usuario>>. Acesso em: 21 jun. 2016.

3.1.1.4 O Tribunal Superior do Trabalho e a Biblioteca Délio Maranhão

O Tribunal Superior do Trabalho, conforme o Portal do Tribunal, “[...] é órgão de cúpula da Justiça do Trabalho, nos termos do art. nº 111, inciso I, da Constituição da República de 1988, cuja função precípua consiste em uniformizar a jurisprudência trabalhista brasileira”²². O Tribunal Superior do Trabalho, conforme o art. nº 111-A da Constituição Federal de 1988:

Art. 111-A. [...] compor-se-á de vinte e sete Ministros, escolhidos dentre brasileiros com mais de trinta e cinco e menos de sessenta e cinco anos, nomeados pelo Presidente da República após aprovação pela maioria absoluta do Senado Federal, sendo:

I. Um quinto dentre advogados com mais de dez anos de efetiva atividade profissional e membros do Ministério Público do Trabalho com mais de dez anos de efetivo exercício, observado o disposto no art. 94;

II. Os demais dentre juízes dos Tribunais Regionais do Trabalho, oriundos da magistratura da carreira, indicados pelo próprio Tribunal Superior (BRASIL, 2014, p. 76).

No que concerne à sua biblioteca, que recebe o nome de Biblioteca Délio Maranhão, cujas atividades são regulamentadas pelo Ato nº 546/CDOC.GP, de 2009, atende aos ministros do Tribunal Superior do Trabalho, servidores do quadro de pessoal, ativos e inativos, requisitados e ocupantes de cargo em comissão, bibliotecas conveniadas no âmbito do Distrito Federal e aos usuários externos.²³

Conforme consta em seu Portal (BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho, 2016?):

À Coordenadoria de Documentação, Biblioteca Délio Maranhão, incumbe planejar, implementar e coordenar a captação, armazenamento, tratamento, recuperação e disseminação das informações e documentos necessários ao atendimento dos objetivos do Tribunal, bem como assessorar a Comissão Permanente de Documentação.

²² BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho (Org.). **Sobre o Tribunal Superior do Trabalho**. Disponível em: <<http://www.tst.jus.br/institucional>>. Acesso em: 2 jun. 2016.

²³ BRASIL. (Org.). **Biblioteca Délio Maranhão**. Disponível em: <<http://www.tst.jus.br/web/biblioteca/a-biblioteca>>. Acesso em: 2 jun. 2016.

O acervo da biblioteca é constituído por livros, periódicos, folhetos, coleções especiais nas diversas áreas do Direito, com ênfase na área de Direito e Processo do Trabalho, conforme o art. nº 1 do ATO nº 546/CDOC.GP/2009.

Em relação à estrutura física, como consta no art. nº 2 do Ato Normativo nº 546/CDOC.GP/2009, compreende²⁴:

- I – O acervo;
- II – salão de estudos;
- III – salas de estudo individuais;
- IV – salas de estudo em grupo;
- V – sala de multimeios;
- VI – sala de obras raras.

Em seu Portal, a Biblioteca Délio Maranhão apresenta os respectivos serviços²⁵:

- Realização de pesquisa bibliográfica;
- Consulta ao acervo, renovação e reserva online;
- Digitalização de artigos e pequenos trechos ao público interno e, como cortesia, ao público externo;
- Empréstimo de publicações para Ministros (30 itens) e Servidores do TST (8 itens), Bibliotecas da RVBI (15 itens) e para Biblioteca conveniadas (8 itens);
- Empréstimo de livro em outras Bibliotecas para ministros, coordenadores, assessores e chefes de gabinetes;
- Intercâmbio de publicações com outras bibliotecas;

e produtos:

- Portal da biblioteca;
- Tema do mês sobre assunto trabalhista em destaque (novidade);
- Bibliografias Seleccionadas;
- Catálogo *on line* da Rede RVBI;
- Revista do Tribunal Superior do Trabalho;
- Base ROnline;
- JusLaboris;
- Base Governet.

²⁴ BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho (Org.). **Ato nº 546/CDOC.GP, de 14 de setembro de 2009.** Disponível em: http://aplicacao.tst.jus.br/dspace/bitstream/handle/1939/3576/2009_ato546.pdf?sequence=1. Acesso em: 02 set. 2016.

²⁵ BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. (Org.). **Serviços e produtos.** Disponível em: <http://www.tst.jus.br/web/biblioteca/servicos>. Acesso em: 15 jun. 2016.

3.1.1.5 O Tribunal Superior Eleitoral e a Biblioteca Professor Alysso Darowish

O Tribunal Superior Eleitoral (TSE), órgão máximo da Justiça Eleitoral, exerce papel fundamental na construção e no exercício da democracia brasileira. Suas principais competências estão fixadas pela Constituição Federal e pelo Código Eleitoral (Lei nº 4.737, de 15 de julho de 1965).²⁶

Conforme consta no art. nº 119 da Constituição Federal de 1988, “O Tribunal Superior Eleitoral compor-se-á, no mínimo, de sete membros, escolhidos”:

- I. Mediante eleição, pelo voto secreto:
 - a) Três juízes dentre os Ministros do Supremo Tribunal Federal;
 - b) Dois juízes dentre os Ministros do Superior Tribunal de Justiça;
- II. Por nomeação do Presidente da República, dois juízes dentre seis advogados de notável saber jurídico e idoneidade moral, indicados pelo Supremo Tribunal Federal. (BRASIL, 2014, p. 78).

A sua Biblioteca, Professor Alysso Darowish Mitraud, conforme o portal²⁷, é de acesso público e atende prioritariamente magistrados, servidores ativos e inativos, colaboradores e estagiários do TSE²⁸, especializada em Direito Eleitoral, mas possui publicações das diversas áreas do Direito.²⁹

De acordo com a pesquisa de Passos e Walter (2014, p. 28),

Também fazem parte do acervo obras de Administração, Ciência Política, Contabilidade, Economia, Informática e Recursos Humanos, entre outras. São aproximadamente 20 mil itens à disposição do usuário, entre livros, folhetos, teses, coleções de leis, separatas, materiais especiais (fitas VHS, DVDs, Cds, fotografias e documentos históricos), além de 210 títulos de periódicos. A biblioteca dispõe das coleções do Diário da Justiça (Seção 1 e 3) e Diário Oficial (Seções 1, 2 e 3), da legislação federal e Marginália (LEX), da Coleção das Leis

²⁶ BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral (Org.). Disponível em: <<http://www.tse.jus.br/institucional/o-tse/o-tse>>. Acesso em: 2 jun. 2016.

²⁷ BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral (Org.). **Biblioteca Professor Alysso Darowish Mitraud**. Disponível em: <<http://www.tse.jus.br/institucional/biblioteca/biblioteca-do-tse>>. Acesso em: 12 ago. 2016.

²⁸ BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. (Org.). **Biblioteca do Tribunal Superior Eleitoral**. Disponível em: <<http://www.tse.jus.br/institucional/biblioteca/biblioteca-do-tse>>. Acesso em: 2 jun. 2016.

²⁹ BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. (Org.). **Biblioteca do Tribunal Superior Eleitoral**. Disponível em: <<http://www.tse.jus.br/institucional/biblioteca/biblioteca-do-tse>>. Acesso em: 2 jun. 2016.

do Brasil e da jurisprudência do TSE e recebe alguns jornais e revistas semanais.

O atendimento ao usuário pode ser realizado presencialmente, por telefone, por *e-mail* ou via correio, conforme informações do Portal³⁰. Nestes canais de comunicação, os usuários podem solicitar pesquisas bibliográficas, consultas ao acervo, cópias de artigos de revistas, pesquisas de legislação ou de dados históricos. A biblioteca também realiza empréstimo entre bibliotecas, reservas e renovação *on-line*.

No empréstimo entre bibliotecas é possível solicitar empréstimos do acervo às bibliotecas conveniadas.³¹

- Bibliotecas da RVBI: a RVBI (Rede Virtual de Bibliotecas) é uma rede de cooperação no qual fazem parte doze bibliotecas da Administração Pública do Distrito Federal, dos Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário;
- Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE/UnB);
- Biblioteca Graciliano Ramos - Escola Nacional de Administração Pública (ENAP);
- Biblioteca Ministro Adhemar de Barros - TRF 1ª Região;
- Biblioteca do Tribunal Regional do Trabalho 10ª Região.

A biblioteca também tem um programa de incentivo à leitura denominado de Cora Corujita, que foi iniciado em 2007, com os primeiros livros sendo adquiridos por meio de doações de servidores e colaboradores, assim como editores e autores. A iniciativa de criar este programa surgiu da necessidade de promover o hábito e o prazer pela leitura, principalmente entre o público infanto-juvenil. O nome do programa, escolhido por meio de votação via intranet, Cora Corujita, é em homenagem à escritora Cora Coralina (TSE, 2016?).

Entre os produtos que ficam à disposição dos usuários na biblioteca estão:

³⁰ BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral (Org.). **Serviços** 2016. Disponível em: <<http://www.tse.jus.br/institucional/biblioteca/servicos>>. Acesso em: 15 jun. 2016.

³¹ BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral (Org.). **Empréstimos entre bibliotecas**. 2016. Disponível em: <<http://www.tse.jus.br/institucional/biblioteca/emprestimos-biblioteca-do-tse>>. Acesso em: 15 jun. 2016.

- **Bibliografias selecionadas:** são obras editadas pelo Tribunal Superior Eleitoral e dos tribunais regionais eleitorais, organizadas em ordem alfabética, o que facilita o acesso dos usuários.³²
- **Biblioteca Digital do TSE:** se configura como repositório multimídia de informações e documentos produzidos pela Justiça Eleitoral no exercício de sua atividade ou sobre matéria eleitoral e partidária.³³
- **Glossário Eleitoral Brasileiro:** constituído por termos simples e compostos, que apresentam conceitos e definições extraídos da literatura jurídico-eleitoral brasileira, referências doutrinárias, informações históricas de termos relacionados e dos sistemas e processos eleitorais brasileiros, bem como imagens e textos vinculados, foi estruturado mediante remissivas simples e remissivas cruzadas. O glossário tem o intuito de divulgar informações sobre a Justiça Eleitoral aos cidadãos e ajudá-los a se tornarem eleitores com efetiva participação na vida política do país.³⁴
- **Tesouro da Justiça Eleitoral:** é um instrumento de trabalho que permite padronizar o tratamento técnico dos conteúdos por meio de diretrizes de uniformização da linguagem utilizada na indexação de documentos.³⁵

É importante ressaltar que além dos produtos citados, a biblioteca coordena a Rede de Bibliotecas da Justiça Eleitoral – REJE, que é composta por 28 bibliotecas de todos os tribunais regionais eleitorais e coordenada pela Biblioteca Professor Alysso Darowish Mitraud, cujo objetivo é a padronização de procedimentos e o aperfeiçoamento dos registros bibliográficos já existentes.³⁶

A biblioteca possui, em seu Portal, informações sobre o seu espaço físico, composto por 25 lugares de estudo, sendo 16 cabines individuais, nove cadeiras em mesas coletivas, seis computadores de acesso público e rede *wi-fi* disponível para todos os usuários. Além disso, a biblioteca possui o

³² BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral (Org.). **Lista de catálogo de publicação**. 2016. Disponível em: <<http://www.tse.jus.br/institucional/catalogo-de-publicacoes/lista-do-catalogo-de-publicacoes>>. Acesso em: 15 jun. 2016.

³³ BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral (Org.). **Biblioteca Digital do Tribunal Superior Eleitoral**. 2016. Disponível em: < <http://www.tse.jus.br/institucional/biblioteca/biblioteca-digital> >. Acesso em: 15 jun. 2016.

³⁴ BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral (Org.). **Glossário eleitoral brasileiro**. 2016. Disponível em: <<http://www.tse.jus.br/eleitor/glossario/glossario-eleitoral>>. Acesso em: 15 jun. 2016.

³⁵ BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral (Org.). **Tesouro da Justiça Eleitoral**. 2016. Disponível em: < <http://www.tse.jus.br/institucional/catalogo-de-publicacoes/lista-do-catalogo-de-publicacoes?publicacoes=tesouro>>. Acesso em: 31 ago. 2016.

³⁶ BRASIL, Tribunal Superior Eleitoral (Org.). **Rede de Bibliotecas da Justiça Eleitoral – REJE**. 2016. Disponível em: <http://www.tse.jus.br/institucional/biblioteca/rede-de-bibliotecas-da-justica-eleitoral-reje>. Acesso em: 01 set. 2016.

certificado ISO 9001 no escopo Atendimento ao usuário da informação nos serviços de empréstimo e pesquisa de material bibliográfico.³⁷

3.2 As bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros – dados comparativos

Os regulamentos e atos normativos das bibliotecas dos tribunais superiores definem e normatizam as atividades que são exercidas e estão disponíveis nos portais institucionais. Mediante consulta e análise dos regimentos e atos normativos, é possível traçar um panorama dos usuários internos e externos de cada biblioteca, verificando-se que existem semelhanças e diferenças entre produtos e serviços de informação oferecidos por cada biblioteca devido à função exercida por cada Tribunal.

O Quadro 1 apresenta uma tabela comparativa com os produtos e serviços existentes nas cinco bibliotecas dos tribunais superiores e visa à comparação entre seus produtos e serviços:

Quadro 1 – Produtos e serviços das bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros – quadro comparativo

Biblioteca / Tribunal Produtos e serviços	Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal (STF)	Biblioteca Ministro Oscar Saraiva (STJ)	Biblioteca do Superior Tribunal Militar (STM)	Biblioteca Délio Maranhão (TST)	Biblioteca Professor Alysson Darowish Mitraud (TSE)
Atendimento ao usuário (interno e externo)	✓	✓	✓	✓	✓
Pesquisas (legislação e doutrina) e levantamento bibliográfico	✓	✓	✓	✓	✓

Fonte: A Autora

(cont.)

³⁷ BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral (Org.). **Biblioteca do Tribunal Superior Eleitoral**. 2016. Disponível em: <<http://www.tse.jus.br/institucional/biblioteca/biblioteca-do-tse>>. Acesso em: 03 ago. 2016.

Quadro 1 – Produtos e serviços das bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros – quadro comparativo

(cont.)

Biblioteca / Tribunal Produtos e serviços	Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal (STF)	Biblioteca Ministro Oscar Saraiva (STJ)	Biblioteca do Superior Tribunal Militar (STM)	Biblioteca Délio Maranhão (TST)	Biblioteca Professor Alysson Darowish Mitraud (TSE)
Empréstimo comum e empréstimo especial	✓	✓	✓	✓	✓
Empréstimo entre bibliotecas	✓	✓	✓	✓	✓
Catálogo online (RVBI)	✓	✓	✓	✓	Catálogo da Rede REJE
Renovação, reservas e reservas online	✓	✓	✓	✓	✓
Visita orientada	✓	✓	✓	✓	✓
Bibliografia selecionadas	✓	✓	✓	✓	✓
Fornecimento de cópias impressas e digitalizações	✓	✓	✓	✓	✓
Novas aquisições	✓	✓	✓	✓	✓

Fonte: A Autora

(cont.)

Quadro 1 – Produtos e serviços das bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros – quadro comparativo

(cont.)

Biblioteca / Tribunal Produtos e serviços	Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal (STF)	Biblioteca Ministro Oscar Saraiva (STJ)	Biblioteca do Superior Tribunal Militar (STM)	Biblioteca Délío Maranhão (TST)	Biblioteca Professor Alysson Darowish Mitraud (TSE)
Biblioteca Digital	Biblioteca Digital do STF	BDJur	Acesso à plataforma Fórum de bibliotecas digitais.	JusLaboris (Biblioteca Digital da Justiça do Trabalho). Acesso à plataforma Fórum de bibliotecas digitais.	Biblioteca Digital do TSE
Bases de Dados	Assinatura da ABNT.	---	Assinatura da ABNT.	Base RTOnline E Base Governet.	---
Mecanismos para Recuperação da informação	Vocabulário Jurídico Controlado – RVi	Vocabulário Jurídico Controlado – RVBi	Vocabulário Controlado JMU	Vocabulário Jurídico Controlado – RVBi	Glossário Eleitoral E Tesauro da Justiça Eleitoral
Revistas disponíveis	Revista Trimestral de Jurisprudência	Revista do STJ	---	Revista do TST	---
Destaques das bibliotecas	Símbolo da Justiça / Pasta do STF. Pasta dos Ministros.	Clipping de legislação	SISBIB (Serviço de alertas elaborado pela biblioteca). Feira do livro a cada 2 anos. Encontro com o autor (autores da área jurídica).	Tema do mês sobre assunto trabalhista em destaque.	Cora Coruja (Ação de incentivo à leitura).

Fonte: A Autora.

O Quadro 1, mostra as semelhanças e as diferenças entre os produtos e serviços de informação de cada biblioteca e demonstra que as bibliotecas possuem mais semelhanças do que diferenças entre seus produtos e serviços de informação. Ressalta-se que somente foram preenchidos os campos de acordo com o informado pelas respondentes. Assim, provavelmente, embora somente a biblioteca do TST tenha destacado a revista do próprio Tribunal, todas possuem periódicos em seus acervos ou outras bases de dados assinadas, mas isso não foi verbalizado. Dentre as semelhanças, nota-se que na comparação dos produtos e dos serviços, todas as bibliotecas atendem aos usuários internos e externos e também realizam pesquisas de legislação e doutrinas, assim como também, realizam levantamento bibliográfico aos servidores de seu respectivo Tribunal.

Outra semelhança entre as bibliotecas é o empréstimo comum e empréstimo especial aos seus usuários. As bibliotecas também realizam empréstimo entre as bibliotecas participantes da RVBI e com outras bibliotecas que sejam conveniadas a elas, como consta nos dados acerca de cada uma delas. Quatro das cinco bibliotecas dos tribunais superiores integram a RVBI, com exceção do TSE, e compartilham o catálogo *on-line*, desenvolvendo de forma cooperativa seu conteúdo. A biblioteca Professor Alysson Darowish Mitraud, do TSE, disponibiliza, em seu portal institucional, o catálogo *on-line* REJE, do qual é o gestor.

No quadro comparativo, percebe-se que em todas as bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros, são realizadas visitas orientadas, cujo intuito é mostrar como ocorre o funcionamento da biblioteca ao usuário que tiver interesse.

As bibliotecas também dispõem de bibliografias especializadas e novas aquisições, visto que são importantes aos usuários que buscam por publicações especializadas e atualizadas na área do Direito. Percebe-se, também, que as bibliotecas fornecem cópias e digitalizações aos seus usuários, mas existem algumas restrições, ditadas pela Lei nº 9.610, de 19 fevereiro de 1998, a Lei de Direitos Autorais³⁸, que permite apenas cópias de

³⁸ BRASIL. Presidência da República (Org.). **Lei nº 9. 610, 19 de fevereiro de 1998**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9610.htm>. Acesso em: 25 ago. 2016.

parte dos documentos, e também seguem o que está definido no regulamento de cada uma delas. O fornecimento de cópias, por exemplo, na Biblioteca Délio Maranhão do TST, de acordo com o art. nº 16, do ATO nº 546/CDOC.GP, de 14 de setembro de 2009, não é permitido aos usuários externos³⁹.

Na Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal do STF, as cópias são fornecidas para os usuários internos mediante solicitação por formulário específico, constante na Instrução Normativa nº 139, 29 de junho 2012, que regulamenta o fornecimento de cópias e a autenticação de cópias e impressões⁴⁰. Para usuários externos é necessária a apresentação do recibo de recolhimento de taxa no valor correspondente ao número de cópias fornecidas e o pagamento pode ser efetuado por meio do preenchimento da Guia de Recolhimento da União (GRU) (BRASIL, STF, 2016?).

Do mesmo modo, a Biblioteca Ministro Oscar Saraiva do STJ, no art. nº 13 da Instrução Normativa STJ/GDG nº 4 de abril de 2016 e na Portaria GDG nº 36 de 23 de maio de 2014⁴¹, trazem informações sobre o fornecimento e os valores das cópias reprográficas e digitalizadas⁴².

Outras semelhanças apontadas são referentes: às reservas, que são realizadas tanto presencialmente, quanto por acesso remoto, facilitando o controle pelo usuário; à disponibilidade de bibliotecas digitais dentre os seus produtos de informação; à existência de mecanismos para recuperação da informação, sendo que o da biblioteca do Superior Tribunal Militar é o Vocabulário Controlado da Justiça Militar (JMU), a Biblioteca Professor Alysso Darowish Mitraud do TSE dispõe de um Glossário Eleitoral e um tesouro da Justiça Eleitoral e as outras três utilizam o Vocabulário Controlado, da Rede RVBI.

³⁹ BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho (Org.). **Ato nº 546/CDOC.GP, de 14 de setembro de 2009**. 2016. Disponível em: <http://aplicacao.stj.jus.br/dspace/bitstream/handle/1939/3576/2009_ato546.pdf?sequence=1>. Acesso em: 21 ago. 2016.

⁴⁰ BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Org.). **Instrução Normativa nº 139, de 29 de junho de 2012**. 2016. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/ARQUIVONORMA/INSTRUCAONORMATIVA139-2012.PDF>>. Acesso em: 21 ago. 2016.

⁴¹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (Org.). BDJur – Biblioteca Digital Jurídica. **Instrução Normativa STJ/GDG nº 4 de 4 de abril de 2016**. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/99161>>. Acesso em: 26 ago. 2016.

⁴² BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (Org.). BDJur – Biblioteca Digital Jurídica. **Portaria GDG nº 396 de 23 de maio de 2014**. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/74635>>. Acesso em: 26 ago. 2016.

Quanto aos periódicos, conforme dito anteriormente, todas as bibliotecas possuem acervo de periódicos. Entretanto, a Biblioteca Délio Maranhão do TST destacou apenas a revista do próprio Tribunal, assim como o STJ e o STF, ainda que no caso do STF, a biblioteca não participe de sua publicação. A biblioteca do Superior Tribunal Militar e a biblioteca do STF dispõem da assinatura de normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) com permissão de acesso aos seus usuários da biblioteca⁴³. Novamente, ressalta-se que provavelmente todas as bibliotecas assinam alguma base de dados, mas não foi informado por todas as bibliotecas.

As bibliotecas dispõem de serviços e produtos que são destaques da biblioteca, como a biblioteca Ministro Victor Nunes Leal do STF, com o símbolo da Justiça, a pasta do STF e dos seus respectivos Ministros. Já a biblioteca do Superior Tribunal Militar possui um serviço de alerta (SISBIB), cujo intuito é notificar aos seus usuários quanto à entrega de livros, renovação etc., além de organizar eventos culturais que visam integrar os usuários do Tribunal, como o Encontro com autor – da área jurídica - e a feira do livro realizada a cada dois anos.

A biblioteca Délio Maranhão (TST) tem disponível, em seu portal institucional, a cada mês, temas de destaque sobre assunto trabalhista e a biblioteca Ministro Oscar Saraiva (STJ), dispõe do recurso de *clipping* de legislação, enquanto a biblioteca Professor Alysson Darowish Mitraud (TSE) executa um programa de incentivo à leitura denominado por Cora Corujita.

A maioria das bibliotecas dos cinco tribunais superiores apresenta, em seus portais institucionais, informações bem claras e concisas em relação aos produtos e serviços de informação, o que é um fator muito importante para o usuário que deseja obter informações sobre o funcionamento e outras questões que são corriqueiras, cumprindo, assim, um dos requisitos dos portais que é o de suprir algumas necessidades de informações pertinentes aos usuários das bibliotecas.

⁴³ NA: O dado obtido em relação à assinatura de revista ocorreu no momento da visita técnica realizada em 18 de março de 2016, para obtenção parcial da aprovação na disciplina de Tópicos Especiais em Biblioteconomia e Ciência da Informação - Informação Jurídica, oferecida pela Faculdade de Ciência da Informação e Documentação, da UnB no primeiro semestre de 2016.

3.3 Instrumentos de coleta de dados

A pesquisa utilizou a entrevista diretiva e observação simples para a coleta dos dados. A entrevista diretiva é importante neste tipo de pesquisa, pois consiste em perguntas pré-estabelecidas, o que possibilita ao entrevistador conduzir, com mais eficiência e objetividade, a coleta dos dados do estudo em questão (RICHARDSON, 2007). Já a observação simples, é utilizada por ser mais apropriada ao conhecimento de fatos ou situações de caráter público, ou pelo menos que não se situem estritamente no âmbito das condutas privadas (GIL, 2007, p. 112).

Com relação ao mapeamento da população pesquisada a coleta de dados se deu pela revisão de literatura acerca das funções atribuídas aos tribunais superiores brasileiros (STF, STJ, STM, TST e TSE), de acordo com a Constituição Federal de 1988. Sobre suas respectivas bibliotecas, todas possuem informações disponíveis nos portais institucionais, o que, além de possibilitar um conhecimento prévio, auxiliou e direcionou a revisão de literatura, que buscou manter o foco em detalhar os produtos e serviços que são oferecidos, além de mostrar sua estrutura física.

As entrevistas foram realizadas com bibliotecários dos setores de atendimento/referência das bibliotecas dos tribunais superiores, que responderam às perguntas pré-estabelecidas referentes aos produtos e serviços. Evidentemente, os profissionais tiveram a liberdade de responder ou não às perguntas e foi informado também aos entrevistados que os dados obtidos seriam computados de forma global e que não seria necessária a identificação dos respondentes. Em relação à quantidade de bibliotecários nos setores de atendimento/referência, identificou-se:

- STF: 6
- STJ: 6
- STM: 2
- TST: 3
- TSE: 1

A observação foi realizada no ambiente de trabalho do bibliotecário, acompanhando como são oferecidos os produtos e serviços aos usuários.

A elaboração dos instrumentos de coleta de dados para este estudo, consistindo no roteiro de perguntas para a entrevista e dos itens para observação, seguiu os seguintes passos:

- Elaboração da entrevista: foram feitas 31 perguntas, divididas em duas partes, a primeira parte com a caracterização do respondente contabilizando o total de nove perguntas. Apesar dos dados serem analisados de forma global, isto ajuda na compreensão dos resultados da entrevista e no mapeamento dos profissionais em relação a questões como idade, experiência, sexo, formação, que podem indicar pontos de observação adicionais, quando cruzados com os demais itens levantados.

A segunda parte, de caracterização da biblioteca e identificação das atividades, com o total de vinte e duas perguntas, sendo que a questão 26 contém perguntas A, B e C (Ver Apêndice A), teve o intuito de buscar respostas variáveis acerca dos produtos e serviços dessas bibliotecas:

- mensuração de utilização dos serviços e produtos;
 - identificação dos recursos de informação e meios de comunicação da biblioteca;
 - identificação das necessidades de informação dos usuários;
 - formas de prestação dos serviços de atendimento e referência nas bibliotecas.
- Elaboração do roteiro de observação: o roteiro serviu para dar suporte e direcionamento às observações realizadas nas bibliotecas, estruturado por meio de 13 itens. A observação que teve como base a estrutura de observação simples de Gil (2007), que afirma não existir regras fixas de elaboração, mas que possuem pontos significativos que devem ser considerados pelos pesquisadores:

- a) *Os sujeitos.* Quem são os participantes? Quantos são? A que sexo pertencem? Quais as suas idades? Como se vestem? Que

- adornos utilizam? O que os movimentos de seu corpo expressam?
- b) *O cenário*. Onde as pessoas se situam? Quais as características desse local? Com que sistema pode ser identificado?
- c) *O comportamento social*. O que realmente ocorre em termos sociais? Como as pessoas se relacionam? De que modo o fazer? Que linguagem utilizam? (GIL, 2007, p. 112).

De acordo com as considerações de Gil (2007), o foco desta observação utilizou como parâmetro o cenário e o comportamento social. O comportamento refere-se ao modo do bibliotecário de referência lidar com os usuários e dos usuários ao se dirigirem ao serviço de atendimento e referência das bibliotecas dos tribunais superiores. Enquanto o cenário compreendeu a obtenção de informações sobre o espaço físico e a estrutura de pessoal e recursos de informação das bibliotecas, incluindo os aspectos relacionados com a recuperação de dados, documentos e informações que são aspectos de relevantes para saber como são oferecidos os produtos e serviços aos usuários e descobrir se a estrutura da biblioteca ocasiona barreiras em relação à disseminação de informações.

Os instrumentos foram submetidos a pré-teste de conteúdo à duas bibliotecárias, que fizeram sugestões no contexto das questões levantadas. Elas analisaram se as perguntas estavam bem estruturadas e se realmente atendiam aos objetivos da pesquisa e ressaltaram, em algumas questões, a importância de especificar de que modo poderiam ser mensurados os serviços e produtos. Do mesmo modo, com relação ao roteiro de observação, as bibliotecárias questionaram que como alguns serviços poderiam não estar acessíveis diretamente aos bibliotecários, como por exemplo, avaliar o comportamento do usuário que solicita às bases de dados via acesso remoto, o que foi muito importante, pois a partir da percepção e das sugestões recebidas foi possível realizar alguns ajustes que melhoraram a compreensão do roteiro de entrevista e também no de observação acerca do espaço físico e dos serviços prestados pelas bibliotecas no momento das coletas de dados.

- Aplicação dos pré-testes: Após os ajustes sugeridos, partiu-se para os pré-testes de coleta de dados, efetivamente, com o intuito de verificar se os dados obtidos realmente responderiam aos objetivos propostos na pesquisa.

- Assim, os pré-testes da entrevista e da observação foram realizados no setor de referência e atendimento de duas bibliotecas, Cyro dos Anjos do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF) e Desembargador Antônio Mello Martins do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT) no mês de outubro de 2016. A solicitação para realização dos pré-testes foi encaminhada por *e-mail* explicando o propósito da pesquisa por meio da carta de apresentação (Ver Apêndice C), mas enfatizando que se tratava de um pré-teste. As entrevistas foram todas gravadas com a autorização das bibliotecárias e foi explicado que os respondentes não seriam identificados e que neste momento da pesquisa o objetivo era ajustar com mais precisão os roteiros de entrevista e de observação para as coletas dos dados nas bibliotecas dos tribunais superiores. No momento da observação foram tiradas fotografias para facilitar a descrição posterior do local.
- A aplicação do pré-teste é importante, pois possibilita evitar erros maiores e desvios incontroláveis, quando da coleta de dados definitiva (SANTOS, 2005, p. 238). Devido a isso, com base nas respostas e nas sugestões recebidas, foram feitas modificações tanto na entrevista quanto no roteiro da observação, identificando quais questões poderiam ser aplicáveis e eficazes para mensurar os dados nas bibliotecas dos tribunais superiores, considerando-se, então, que de fato, estes pré-testes foram aplicados com êxito nas bibliotecas do TJDFT e do TCDF.

Após os ajustes feitos, então, foi elaborado o Quadro 2, que faz uma comparação entre os roteiros de entrevista e de observação com os objetivos, com o propósito de facilitar a visualização de compatibilidade entre os instrumentos de coleta de dados e os propósitos da pesquisa.

Quadro 2 – Roteiros de entrevista e de observação x objetivos

Questões (entrevista e observação)	Objetivos específicos
12 – 16; 20- 23 (entrevista)	Levantar, junto aos bibliotecários dos setores de atendimento e referência, dados de atendimento de produtos e serviços oferecidos;
24;25;29 (entrevista)	Levantar quais recursos de informação, além dos produzidos internamente, são utilizados pelos bibliotecários dos setores de atendimento e referência das bibliotecas;
	Levantar quais são os produtos e serviços oferecidos pelos bibliotecários dos tribunais superiores; ⁴⁴
10; 11 (entrevista) 1-8 (observação) 9-13 (observação)	Verificar a estrutura física, arquitetônica, de pessoal e tecnológica dos setores de referência das bibliotecas dos tribunais superiores;
	Comparar os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas dos tribunais superiores. ⁴⁵

Fonte: A Autora.

⁴⁴ NA: ver Quadro 1 – Produtos e serviços das Bibliotecas dos tribunais superiores Brasileiros – quadro comparativo, páginas 63 a 64.

⁴⁵ NA: ver Quadro 1 – Produtos e serviços das Bibliotecas dos tribunais superiores Brasileiros – quadro comparativo, páginas 63 a 64.

4 Coleta de dados

A fase da coleta de dados teve início na segunda quinzena de outubro de 2016 e se estendeu até as duas primeiras semanas de novembro. Foram necessários 10 dias para as coletas, sendo que um dia foi reservado para a entrevista e o outro exclusivo para a observação, utilizando-se dias consecutivos em cada uma das bibliotecas dos cinco tribunais superiores.

Em relação às entrevistas, todas foram gravadas com a autorização das bibliotecárias, que também tiveram a liberdade de responder ou não às perguntas do roteiro. Houve dois casos de omissão de respostas, relativas à identificação do respondente e uma das bibliotecárias não respondeu às questões 10 e 11 referentes à caracterização da biblioteca.

A observação, conforme dito anteriormente e previsto pelo roteiro, se deu como o objetivo perceber a estrutura e ordenação do espaço físico da biblioteca e também o local onde os bibliotecários que estão alocados no setor de atendimento e referência atuam, para identificar se há pontos que facilitam ou dificultam o processo de atendimento de demandas dos usuários, em termos de acessibilidade, ergonomia e conforto para ambas as partes.

Para o procedimento de avaliação, a coleta dos dados foi dividida em duas partes, sendo que a primeira parte durava entre uma hora a uma hora e meia, dependendo do tamanho da biblioteca, para observar o espaço físico e a segunda parte apenas para observar os bibliotecários em serviço, em atendimentos que realizariam, presencial ou virtualmente. No geral, os procedimentos de observação dos bibliotecários em serviço duraram entre quatro horas e meia e cinco horas de observação e com relação às fotografias, foram realizadas com a autorização dos bibliotecários, com a ressalva que não era permitido incluir as imagens dos usuários presentes. Estas fotos facilitariam a análise dos dados de observação e também foi solicitada autorização para publicar neste trabalho, o que foi concedida por todas as bibliotecas.

5 Análise de dados

A análise dos dados desta pesquisa será dividida em duas etapas: entrevista e observação. No capítulo 5.1 serão analisadas as entrevistas realizadas nos tribunais superiores.

No capítulo 5.2 serão analisados os dados das observações simples, que, de acordo com Gil (2007), compreendem em observar os sujeitos, assim como o seu comportamento e o cenário onde se localizam.

5.1 Análise da entrevista

O roteiro de entrevista, então, de acordo com a descrição no capítulo de metodologia, se constituiu de duas partes, sendo a primeira de caracterização do respondente, enquanto a segunda de questões que procuraram conhecer a biblioteca e identificar suas atividades.

O programa inicial seria de uma entrevista por biblioteca, entretanto, devido a uma particularidade, na biblioteca Ministro Victor Nunes Leal do STF, foram realizadas duas entrevistas, pelo fato de haver duas seções de atendimento, cuja distinção é que uma, a Seção de Referência e Empréstimo, atende prioritariamente usuários presenciais e usuários externos presenciais e virtuais e a outra, Seção de Pesquisa, que atende usuários internos. A presença das duas bibliotecárias foi para a coleta dos dados, refletindo maior fidedignidade do contexto local.

Os entrevistados se mostraram bastante solícitos e muito proativos, o que contribuiu bastante para a fluidez da entrevista, que na maioria das vezes não seguiu a ordem do roteiro propriamente dito, pelo fato de alguns dos entrevistados se anteciparem em responder às perguntas. Ressalte-se que os profissionais se mostraram disponíveis para contatos futuros, ou para alguma complementação do estudo, o que certamente favoreceu a qualidade dos dados coletados.

5.1.2 Caracterização do respondente

A primeira parte da entrevista visava caracterizar o perfil dos respondentes, para situar o grupo e potencialmente verificar alguma discrepância relacionada a cada perfil específico. Para fins de identificação das respostas das bibliotecárias participantes da pesquisa, preservando sua identidade, optou-se por numerá-las de 1 a 6.

Quadro 3 – Identificação das bibliotecárias

Biblioteca	Número de identificação
Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal (STF)	Bibliotecária nº 1 Bibliotecária nº 2
Biblioteca Ministro Oscar Saraiva (STJ)	Bibliotecária nº 3
Biblioteca do Superior Tribunal Militar (STM)	Bibliotecária nº 4
Biblioteca Délio Maranhão (TST)	Bibliotecária nº 5
Biblioteca Professor Alysson Darowish Mitraud (TSE)	Bibliotecária nº 6

Fonte: A autora.

Constatou-se que todas as profissionais em atuação nas seções de atendimento/referência eram bibliotecárias e as faixas etárias variaram bastante tendo sido verificado uma na faixa entre 21 e 30, uma, na faixa entre 31 e 40, uma, na faixa entre 41 e 50 e uma situada na faixa acima de 60 anos.

A pergunta 4, buscava saber onde se graduaram, em que curso/universidade e em que ano. Três bibliotecárias responderam que cursaram Biblioteconomia na Universidade de Brasília (UnB) tendo se graduado nos anos de 1995, 2003 e 2011, e uma das entrevistadas respondeu que concluiu o curso também de Biblioteconomia, mas na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, em 1982 e duas não informaram.

Todas as entrevistadas responderam que são concursadas no tribunal em que atuam, ocupando o cargo de Analista judiciário – Apoio Especializado – Biblioteconomia, que é a denominação desse cargo para a carreira do Judiciário Federal.

Com relação ao tempo em que estão no tribunal, igualmente variou, sendo a bibliotecária com mais tempo, em atuação há 16 anos e a mais recente há 1 ano e 7 meses.

Perguntadas acerca de outros setores que atuaram na biblioteca, uma delas respondeu que atuou somente no serviço de atendimento/referência, enquanto as demais já atuaram em pelo menos um outro setor, como, por exemplo, o processamento técnico e a biblioteca digital.

5.1.3 Caracterização da Biblioteca, Identificação das Atividades e Estatísticas

A segunda parte do questionário visava caracterizar e identificar as atividades desenvolvidas nas bibliotecas. As questões 10 e 11, que coletou dados de estrutura das bibliotecas, foram tratadas no capítulo 5.2.1.

Com relação à questão 12, foi elaborada a Tabela 1, contendo os dados quantitativos de usuários atendidos por mês, média relativa ao levantamento realizado em 2015, como informado pelas bibliotecárias.

Tabela 1 – Quantitativo de atendimento a usuários internos e externos por mês

Biblioteca	Número de usuários média/mês ano base 2015
Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal (STF)	900 a 1000 usuários internos. 700 a 800 usuários externos
Biblioteca Oscar Saraiva (STJ)	Média de atendimento de 1.000 usuários. Não identifica se são internos ou externos.
Biblioteca do Superior Tribunal Militar (STM)	500 a 600 usuários internos (Não foi informado o quantitativo de usuários externos)
Biblioteca Délio Maranhão (TST)	A biblioteca informou apenas que contabiliza os usuários em geral, sem identificar se são internos ou externos e não informou o dado quantitativo ⁴⁶
Biblioteca Professor Alysson Darowish Mitraud (TSE)	Pesquisas internas – 11 em média e 172 empréstimos. Pesquisas externas – 7 em média.

Fonte: A Autora.

⁴⁶ A biblioteca do TST possui em seu Portal Institucional a quantidade de usuários cadastrados na biblioteca até 2015, para saber mais sobre estas informações ver em: <http://www.tst.jus.br/web/biblioteca/biblioteca-em-numeros>. Acesso em: 8 dez. 2016.

Observe-se que não foi perguntado de que tipo de atendimento os bibliotecários estavam informando a quantidade, então não se pode questionar as diferenças identificadas, por exemplo, entre os dados do STM e TSE.

As questões 13 e 14 visavam identificar, na opinião das bibliotecárias do atendimento/referência, tanto quais são os produtos e serviços mais demandados na biblioteca, quanto as prováveis razões relacionadas a essa preferência.

De acordo com as entrevistadas, em relação à questão 13, identificou-se que os serviços mais demandados nas cinco bibliotecas dos tribunais superiores que participaram da pesquisa, são o atendimento ao usuário, empréstimos, devoluções, renovações presencial e *on-line*, realização de pesquisas, principalmente de doutrina e legislação.

Dentre estes produtos e serviços, vale ressaltar que as bibliotecas dos tribunais superiores participam de redes cooperativas de informação⁴⁷, sendo comum que compartilhem produtos e serviços entre elas. Nesse sentido, a questão 28 complementava esse ponto e buscou justamente responder a esta indagação relacionada com o tipo de produto e serviço que compartilhavam nas redes cooperativas.

É importante ressaltar que esta cooperação dá a oportunidade às bibliotecas de recorrerem a outras instituições quando esgotam seus próprios acervos e recursos para atender à necessidade informacional dos seus usuários, seja pelo empréstimo de livros, seja pela obtenção de cópias de artigos e de capítulos. Assim, um serviço complementa o outro podendo-se ponderar, inclusive, que pelo uso compartilhado, os recursos financeiros estão sendo racionalizados, já que as coleções se complementam, não

⁴⁷ Com exceção do TSE, os demais tribunais superiores integram a Rede RVBI-Rede Virtual de Bibliotecas, coordenada pelo Senado Federal, que congrega 12 bibliotecas sediadas no Distrito Federal. De todo modo, todas as cinco bibliotecas atendem pedidos de bibliotecas situadas no Distrito Federal, inclusive para empréstimo de livros. O próprio TSE coordena, também, uma rede, conforme capítulo 3.1.1.5. Assim, pode-se considerar que, de forma genérica, todos os órgãos atuam em redes cooperativas.

Para saber mais sobre a RVBI ver em: <http://www12.senado.leg.br/institucional/biblioteca/rvbi/a-rvbi>. Acesso em: 24 nov. 2016.

Para saber mais sobre a REJE ver em: <http://www.tse.jus.br/institucional/biblioteca/rede-de-bibliotecas-da-justica-eleitoral-reje>. Acesso em: 28 nov. 2016.

necessariamente se superpondo, embora não se possa afirmar categoricamente esse ponto, que não foi levantado nas entrevistas. Esse dado se coaduna com a afirmação de Tomaél (2005), em que a cooperação entre bibliotecas já existe desde o início do século 20, mais precisamente o empréstimo entre bibliotecas e a participação em redes de informação faz-se necessária para o desenvolvimento nas bibliotecas, visto que ampliam seus recursos informacionais.

Respondendo às questões 14 (produtos e serviços oferecidos) e 15 (diferenças no atendimento de usuários internos e externos) e 23 (acesso aos recursos eletrônicos pelos usuários), a Tabela 1, mostra quais são os produtos e serviços disponíveis e utilizados pelos usuários internos e externos, que incluem as bibliotecas conveniadas.

Tabela 2 – Produtos, serviços e acesso

Produto/serviço	Dados de acesso (usuário interno)	Dados de acesso (Usuário externo)
Atendimento ao usuário	6	6
Empréstimos, devoluções e reservas (isso inclui empréstimos e devoluções entre bibliotecas)	6	6 E bibliotecas conveniadas
Fornecimento de cópias impressas e digitais	6	6
Computadores para consulta ao catálogo e acesso à internet	6	6
Pesquisas e levantamentos bibliográficos	6	0
Auxílio na pesquisa de jurisprudência ⁴⁸	1	1
Pesquisa Rápida ⁴⁸	1	0

Fonte: A Autora.

(cont.)

⁴⁸ NA: Somente uma biblioteca explicitou esse atendimento, mas provavelmente, em caso de necessidade todas atenderão demandas de jurisprudência, pesquisa rápida, divulgação de sumários.

Tabela 2 – Produtos, serviços e acesso

Produto/serviço	Dados de acesso (usuário interno)	Dados de acesso (Usuário externo)
Banco de Dados Normativos do STF	1	1
Normalização de trabalhos acadêmicos	1	0
Divulgação de sumários ⁴⁸	1	1
Tutorial de referências bibliográficas ⁴⁹	1	1
Linha Sucessória de Ministros (STF) ⁴⁹	1	1
Pautas ⁴⁹	1	1
Livro Livre (STF, TST)	2	2
Estante de trocas (TST)	1	0
Elaboração de fichas catalográficas	1	0
Obtenção do ISBN	1	0
Repositório Institucional (STM)	1	0
Biblioteca Informa (TSE)	1	0
SISBIB (STM)	1	0
Estante virtual de periódicos (STJ)	1	0
RT Online (Acesso via intranet)	4	0
HeinOnline (STF)	1	0

Fonte: A Autora.

(cont.)

⁴⁹NA: Serviço disponível em: <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTexto.asp?servico=bibliotecaConsultaReferenciaBibliografica>. Acesso em: 13 dez. 2016.

Tabela 2 – Produtos, serviços e acesso

Produto/serviço	Dados de acesso (usuário interno)	Dados de acesso (Usuário externo)
Governet	1	0
LTR Digital	1	0
Base de dados ABNT ISO	1	0
ZÊNITE	1	0
Institute of Electrical and Electronic Engineers (IEEE) ⁵⁰	1	0
Wiley Online Library	1	0
Base de Dados Jurídica (BDJur) (STJ) ⁵¹	6	6

Fonte: A Autora.

Na Tabela 2, constam tanto os produtos e serviços identificados pelos portais quanto aqueles acrescentados pelos bibliotecários. Conforme esclarecido pelas entrevistadas, alguns desses produtos e serviços estão disponíveis apenas para usuários internos, mas na medida do possível, tenta-se atender aos usuários externos da forma mais completa possível.

Os produtos e serviços são compartilhados pelas bibliotecas por meio da cooperação, de acordo com o que foi informado pelas entrevistadas, o que reforça a já citada Tomaél (2005, p. 16) acerca, por exemplo, da comutação bibliográfica, que permite às bibliotecas/organizações a obtenção de cópias de documentos para atendimento aos próprios usuários caso não possuam a obra em seu acervo. Ainda relacionado aos dados da Tabela 2, o fornecimento de cópias foi ressaltado, pelas bibliotecárias, ser um serviço bastante utilizado, devido à facilidade de acesso advinda das tecnologias de informação (TICs), que tornaram mais ágil a produção e envio de cópias em meio eletrônico.

Nota-se também, na Tabela 2, que apenas uma biblioteca fornece auxílio na pesquisa de jurisprudência, mas, provavelmente, em caso de

⁵⁰ NA: De acordo com informações verbais recebidas de bibliotecária do TSE, posteriormente à pesquisa, essa Base é assinada para atendimento do setor de engenharia do Tribunal.

⁵¹ NA: Alguns documentos da BDJur são de acesso restrito apenas para os usuários internos.

necessidade todas atenderão demandas de usuários internos e externos. Esse dado é compatível com Passos e Walter (2014, p. 32) que identificaram que as instituições pesquisadas, incluindo-se os tribunais superiores brasileiros, “[...] confirmaram que existem outros setores que lidam com informação jurídica [...]”.

O que pareceu padrão foi a jurisprudência ser área distinta.” A Bibliotecária nº 5 ressaltou que a Coordenadoria do Tribunal, responsável por esse atendimento, não fornece auxílio às pesquisas de jurisprudência para usuários externos. Então, a biblioteca tenta mostrar como manusear o *síte* na parte de jurisprudência do Tribunal, ou seja, o caminho para que possam se tornar autônomos.

Ressalta-se que algumas das bases de dados citadas na Tabela 2, como por exemplo, a LTR Digital, a RT Online e a Wiley Online Library fornecem livros e periódicos *on-line*, mas apenas na intranet dos seus respectivos tribunais para os usuários internos.

Dentre os produtos e serviços listados, percebeu-se que existem alguns que são destaques para as bibliotecas, em função das demandas dos usuários, como por exemplo, a elaboração de fichas catalográficas na fonte, feita pelo TSE e o sistema de alerta, SISBIB do STM. Essa atenção com o usuário está compatível com a AALL (American Association of Law Libraries), que destaca a necessidade de “[...] agregar conteúdo a partir de uma grande variedade de recursos e sintetizar a informação para criar produtos personalizados para o cliente” (2001, traduzido por PASSOS, 2001?).

Na questão 14, buscou-se levantar quais os produtos e serviços mais demandados pelos usuários, na visão dos bibliotecários. Para cada uma das bibliotecas, foram identificados os produtos e serviços oferecidos, utilizando as informações dos respectivos portais institucionais, solicitando que a profissional entrevistada identificasse itens faltantes, para complementar esses dados.

As bibliotecárias forneceram detalhes dos conteúdos dos produtos bem como de sua utilização para suprir a necessidade de informação dos usuários, conforme detalhamento:

Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal (STF):

- **Base de dados RT Online e HeinOnline:** são bases de dados utilizadas pela biblioteca, que estão disponíveis apenas na intranet. A base de dados RT Online possui os periódicos publicados pela Editora Revista dos Tribunais e contém artigos de doutrinas nacionais e estrangeiros, pareceres, notas e jurisprudência dos principais Tribunais do país. E a HeinOnline disponibiliza uma coleção retrospectiva de periódicos jurídicos estrangeiros e disponibiliza o acesso ao texto, na íntegra, das constituições e emendas constitucionais de mais de 190 países e também possui uma coleção do Diário Oficial Federal dos Estados Unidos, que concerne às interpretações das leis do governo norte-americano (BRASIL. Supremo Tribunal Federal, Coordenadoria de Biblioteca, 2015, p. 5).
- **Banco de atos normativos:** de acordo com o guia do usuário, fôlder fornecido pelas bibliotecárias do STF, o banco de atos normativos reúne Resoluções editadas desde 1980, o Regulamento da Secretaria do STF, os Atos Regulamentares, as Portarias Conjuntas da Presidência, as Portarias de Prazos e Feriados, as Instruções Normativas, as Emendas Regimentais e as Resoluções Conjuntas. Além da norma integral original, o banco de dados permite a recuperação de alguns textos consolidados de normas que sofreram alterações (BRASIL. Supremo Tribunal Federal, Coordenadoria de Biblioteca, 2015, p. 9). Considerando que as portarias acerca de feriados, por exemplo, têm um impacto relevante nos prazos processuais, supõe-se que este, seja um produto relevante para toda a comunidade de usuários.
- **Linha Sucessória dos Ministros:** apresenta a linha histórica de todos os Ministros do STF e também a composição das vagas do Tribunal desde a sua instalação, em 1891, até a data atual

(BRASIL. Supremo Tribunal Federal, Coordenadoria de Biblioteca, 2015, p. 10).

- **Referências bibliográficas:** a biblioteca dispõe de um tutorial, disponível no portal institucional, que ensina aos usuários a fazer referências bibliográficas de acordo com a ABNT.
- **Pautas:** são levantamentos bibliográficos de temas relativos aos processos que vão entrar em julgamento. Este produto está disponível apenas na intranet do STF.

Biblioteca Ministro Oscar Saraiva (STJ):

- **Portal de publicações:** reúne todo o material publicado pelo STJ, desde sua criação, em 1988.
- **Estante Virtual:** a Bibliotecária nº 3, explicou que a estante virtual funciona como o “espelho” da estante física, em que a biblioteca inclui periódicos digitais, na íntegra, na estante virtual.

Biblioteca do Superior Tribunal Militar (STM):

- **Mural digital:** serve para realizar a divulgação dos produtos e serviços, reportagens da área jurídica, divulgação de eventos.
- **Repositório do STM:** é composto por obras publicadas do STM, trabalhos dos magistrados e servidores do STM, e também, artigos da base de dados jurídica Fórum. A Bibliotecária nº 4, relatou que este produto ainda não foi divulgado.

Biblioteca Délio Maranhão (TST):

- **LTR Digital:** integra as bases de dados que a biblioteca utiliza, tendo substituído outras bases de dados de editoras, como a da Fórum de Bibliotecas Digitais e a base de dados *Governet*.
- **Divulgação de sumários:** utilizado para a divulgação de livros e periódicos que a biblioteca possui, elaborado pela digitalização dos sumários dos documentos de incorporação recente.

- **Livro Livre:** projeto de incentivo à leitura em que as obras doadas podem ser livremente emprestadas, sem nenhum controle de usuário ou limitação de tempo para devolução
- **Estante de Trocas:** é um evento que acontece anualmente, no qual a biblioteca disponibiliza o seu espaço para a troca de livros. A biblioteca também quer desenvolver a troca de livros didáticos dos filhos dos servidores, aproveitando que estudam em escola com mesmo conteúdo programático.
- **Pesquisa rápida:** são bibliografias elaboradas pelos bibliotecários, que montam uma estrutura de busca de documentos sobre determinado assunto, que por meio de um *link*, remete diretamente para os resultados recuperados sobre o assunto disponível no catálogo da RVBI. Estes *links* da pesquisa rápida ficam disponíveis na intranet. Conforme explicado pela Bibliotecária nº 5, o objetivo dessa modalidade de pesquisa é facilitar o trabalho do usuário e do bibliotecário, pois, de acordo com ela, “[...] a gente fazia as bibliografias, só que dá muito trabalho, pegar as referências do catálogo que muitas vezes não vem no formato da ABNT e converter para o usuário, então não víamos vantagem nisso” (Bibliotecária nº 5).

Biblioteca Professor Alysson Darowish Mitraud (TSE):

- **Biblioteca Informa:** Alerta de divulgação de livros novos, enviado para o *e-mail* dos servidores do Tribunal.
- **Normalização e obtenção do ISBN:** são realizados pelo setor de processamento técnico da biblioteca para os livros publicados pelo TSE.
- **Elaboração de fichas catalográficas:** realizado pelo setor de processamento técnico, das publicações do TSE e também para os servidores, caso necessitem, quando estão realizando trabalhos acadêmicos.

- **Kindle:** a biblioteca disponibiliza 7 *kindles* para os usuários, mas apenas disponibiliza o aparelho e não os livros eletrônicos, que devem ser adquiridos pelos próprios usuários.
- **Bases de dados eletrônicas (ABNT ISO, Zênite, Wiley online Library e IEEE):** são as bases de dados utilizadas pela biblioteca, sendo que a primeira disponibiliza todas as normas da ABNT e a Zênite online Library e IEEE (Institute of Electrical and Electronic Engineers), Wiley oferecem periódicos e livros eletrônicos que estão disponíveis apenas na intranet.

A Bibliotecária nº 6, destacou que três dos produtos relacionados não são exclusivamente elaborados pela biblioteca⁵², mas envolvem outras áreas do Tribunal, como por exemplo, o glossário eleitoral que é desenvolvido pela Coordenadoria de Jurisprudência, a biblioteca digital, que é de responsabilidade da Coordenadoria do Tribunal e o Tesouro da Justiça Eleitoral, mantido por uma comissão do Tribunal, envolvendo a biblioteca, a jurisprudência e a editoração.

A partir do levantamento acerca de produtos e serviços, tanto das informações constantes nos Portais quanto pelos dados informados pelas entrevistadas, foi verificado se havia algum tipo de controle de qualidade e também estatísticas do uso, respondendo à questão 17.

O Quadro 4, mostra o controle dos atendimentos realizados pelas bibliotecas.

⁵² NA: Ver tabela do Apêndice A referente à biblioteca do TSE na página 136.

Quadro 4 – Controle de estatísticas dos atendimentos prestados pelas bibliotecas

Bibliotecas Controle de atendimentos prestados	Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal (STF)	Biblioteca Ministro Oscar Saraiva (STJ)	Biblioteca do Superior Tribunal Militar (STM)	Biblioteca Délio Maranhão (TST)	Professor Alysson Darowish Mitraud (TSE)
E-mail	✓	✓	✓	✓	✓
Cadastro	✓	✓	✓	✓	✓
Tipos de pesquisa (legislação, Doutrina e Jurisprudência)	✓	✓	✓	✓	✓
Pesquisas e levantamentos bibliográficos realizados	✓	✓	✓	✓	✓
Usuários internos⁵³	✓	---	✓	---	---
Usuários externos⁵²	✓	---	✓	---	---
Outros	Consulta Local de itens do acervo	---	Consulta Local de itens do acervo	---	---

Fonte: A autora.

Todas as bibliotecas compilam dados estatísticos de utilização de acervo e de atendimento, mas não controlam o uso e acesso pelos usuários. Alguns dados, como, por exemplo, relacionados à circulação (empréstimos, devoluções e renovações), são fornecidos pelo *software* Aleph. Outros dados, como o tipo de usuário, modalidade de comunicação com o usuário (demanda e fornecimento de informação) e uso de materiais do acervo são adicionados a planilhas, utilizando, para tanto, modelos do Excel, do Google Forms ou elaborados pelas áreas de tecnologia da informação do Tribunal, que após o

⁵³ NA: Este quantitativo de usuários indica a média de usuários por mês estimada pelas respondentes. Note-se que na Tabela 3, o quantitativo de usuários identificando se internos ou externos e outras características nas bibliotecas do STJ e TST, não são fornecidos, pois elas computam os dados de maneira global.

fechamento do mês fornecem os dados de porcentagem para cada item coletado, de acordo com as necessidades de cada biblioteca.

De acordo com as informações expostas no Quadro 4, uma das bibliotecárias do STF informou que a compilação dos dados estatísticos de atendimento considera o tipo de usuário, indicando se trabalham nos gabinetes dos ministros, se são usuários internos ou externos, além de identificar o tipo de pesquisa realizada.

A biblioteca do STM controla as suas estatísticas por pastas que ficam no atendimento, registrando a quantidade de pesquisas e de atendimentos realizados, em que detalham, por exemplo, as formas de comunicação usadas no processo, tais como *e-mails*, telefone e presencial. Para solicitar pesquisas, os próprios usuários devem preencher um formulário, quando se dirigem ao atendimento/referência da biblioteca que também é utilizado para registro do trabalho realizado.

A partir do Quadro 4, percebe-se que as bibliotecas do STM e STF realizam estatísticas de consulta local de livros e periódicos. A Bibliotecária nº1 do STF explicou que este dado é utilizado para fazer um levantamento quantitativo do uso dos periódicos, utilizado também para manter ou descontinuar assinaturas, ou compras de exemplares adicionais de livros.

Não foi detectado nas entrevistas se são realizados controles de qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos usuários, pois não há uma medição precisa do uso, a partir da perspectiva dos usuários, mas apenas um levantamento dos atendimentos que são realizados nas bibliotecas, apresentados no Quadro 4. A Bibliotecária nº 2 relatou que não há como medir a quantidade de cada produto e serviço utilizado pelos usuários, pois não possuem um contador automático.

5.1.4 Divulgação dos produtos e serviços oferecidos

A questão 18 da entrevista visava identificar os meios de comunicação utilizados pelas bibliotecas, além dos portais institucionais, para divulgar os seus produtos e serviços. De acordo com Baptista (2009), a promoção, considerada o canal de comunicação da biblioteca, pode ser realizada de várias maneiras: propaganda, publicidade e etc., sendo a partir do

conhecimento que os usuários potencialmente podem procurar as bibliotecas com a finalidade de suprir suas necessidades informacionais.

As bibliotecas do STF, STM e TST responderam que além do portal institucional, procuram também divulgar por meio de fôlderes e marcadores de livros, que possuem todas as informações da biblioteca e que ficam disponíveis nos balcões de atendimento e referência. Outro recurso utilizado por essas bibliotecas é a intranet, por ser acessível aos usuários internos. Além desses, a biblioteca do TST utiliza, também, o espaço físico da biblioteca e do Tribunal, em geral para divulgar os produtos e serviços por meio de *banners* e cartazes de mural.

A biblioteca do STJ informou que faz a divulgação dos produtos e serviços pelo *Facebook* da página do Tribunal e por meio de folhetos disponíveis no atendimento.

O Quadro 5 relaciona os recursos de divulgação que são utilizados por cada biblioteca.

Quadro 5 – Recursos de divulgação das bibliotecas

Bibliotecas	Meios de divulgação
Ministro Victor Nunes Leal (STF)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fôlderes (usuário interno e externo) ▪ Marcadores de página ▪ Intranet ▪ Visita orientada aos novos servidores do Tribunal
Biblioteca do Superior Tribunal Militar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fôlderes ▪ Marcadores de página ▪ Mural Digital ▪ SISBIB ▪ Intranet ▪ Balcão do serviço de atendimento e referência (por meio de conversa aos usuários que se dirigem ao balcão)

Fonte: A Autora

(cont.)

Quadro 5 – Recursos de divulgação das bibliotecas

(cont.)

Bibliotecas	Meios de divulgação
Biblioteca Ministro Oscar Saraiva (STJ)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Facebook</i> ▪ Folhetos ▪ Intranet
Biblioteca Délio Maranhão (TST)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>E-mail</i> institucional ▪ Espaço físico da biblioteca e Tribunal (<i>banners</i> e cartazes de mural). ▪ Intranet
Biblioteca Professor Alysson Darowish Mitraud (TSE)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>E-mail</i> (Biblioteca Informa) ▪ Intranet

Fonte: A autora

De acordo com os dados do Quadro 5, verifica-se que a biblioteca do STF realiza uma visitação direcionada aos novos servidores do Tribunal, quando vão efetuar o cadastro para empréstimo, conduzida pela Seção de Pesquisa.

Já na biblioteca do STM, a Bibliotecária nº 4 respondeu que os produtos e serviços também são divulgados por meio do Mural Digital, que se constituem de quatro TVs localizadas na entrada da biblioteca que divulgam informações do Tribunal, sobre o Poder Judiciário e os serviços e produtos da biblioteca. Utiliza também a divulgação por meio do SISBIB, que é um produto para fazer a disseminação seletiva da informação (DSI), pelo envio de mensagem por correio eletrônico das novas aquisições da biblioteca aos usuários internos, que previamente cadastraram as áreas de interesse, de acordo com o acervo da biblioteca.

Conforme explicou a Bibliotecária nº4, a divulgação também é realizada por meio de conversa com os usuários que se dirigem ao balcão de atendimento e referência, principalmente com relação aos eventos que ocorrerão na biblioteca e/ou nas dependências do Tribunal, visando repercutir de forma ampla e incentivar a participação de todos.

Pelos dados levantados, verifica-se que todas as bibliotecas se preocupam e procuram fazer a divulgação de produtos e serviços oferecidos, além da informação disponível nos portais institucionais. Nesse sentido, confirma-se o que Baptista (2009, p.84) enfatiza a respeito da importância do *marketing* dos produtos e serviços das bibliotecas, com o intuito de promover

um maior uso dos serviços e produtos. Essa divulgação visa também atrair mais investimentos para o aperfeiçoamento dos produtos e serviços existentes e também para planejar e desenvolver outros, além de quebrar barreiras que são geradas pelo desconhecimento sobre os recursos de informação existentes, a partir da comunicação, ao captar a atenção dos não usuários e fidelizar os usuários reais. Dessa forma, os servidores e colaboradores dos Tribunais se darão conta de que podem recorrer à biblioteca para suprir suas necessidades de informação.

5.1.5 A prestação dos serviços de atendimento referência das bibliotecas, uso dos espaços e meios de divulgação

Verificou-se que a prestação de serviços e o fornecimento de produtos varia relativamente pouco nas cinco bibliotecas estudadas, conforme se observou (ver Tabela 2).

Todas utilizam basicamente os mesmos mecanismos, as mesmas bases de dados, com poucas variações, procuram atender de forma global e completa, as demandas dos usuários, sejam eles internos ou externos, em conformidade com as regras e normas de cada uma, ressaltando que com relação aos usuários internos não há limitação quanto ao uso dos produtos e serviços, mas que os usuários externos podem usufruir do espaço físico e do acervo para consulta local, com exceção do empréstimo domiciliar, que não é permitido. Na biblioteca do STM são disponíveis, aos terceirizados⁵⁴ do Tribunal, as obras do clube do livro, que não são obras do patrimônio da biblioteca e, portanto, não requerem empréstimo formalizado.

A questão 16, então, visava identificar quais são os tipos de pesquisa realizados pela biblioteca e, em termos de demanda, entre os itens apresentados, qual ou quais os mais solicitados. A tipologia, de acordo com as respondentes, incluiu doutrina, jurisprudência, legislação e, também, dados factuais como, por exemplo, a localização de itens no acervo.

⁵⁴ NA: Terceirizado é o termo advindo da contratação de trabalhadores por empresas interpostas, cujo objetivo último é a redução de custos com a força de trabalho e (ou) a externalização dos conflitos trabalhistas (MARCELINO; CAVALCANTE, 2012, p. 331).

Dentre as pesquisas mais solicitadas, de acordo com todas as bibliotecárias, estão as relacionadas às demandas por doutrina, aqui entendidas como o acesso a um documento específico, mas também a levantamentos bibliográficos. Ainda que não tenha sido fornecido o quantitativo de cada tipo, o Quadro 6, mostra quais são os assuntos mais solicitados pelos usuários de acordo com a opinião das bibliotecárias desta pesquisa.

Quadro 6 – Assuntos das pesquisas de doutrina

Bibliotecas	Assuntos das pesquisas.
Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal (STF)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Direito Constitucional ▪ Direito Tributário ▪ Direito Penal
Biblioteca do Superior Tribunal Militar (STM)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Direito Constitucional ▪ Direito Processual Militar ▪ Direito Penal Militar ▪ Processual penal ▪ Processual Civil ▪ Administração
Biblioteca Ministro Oscar Saraiva (STJ)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Direito Constitucional ▪ Direito Civil ▪ Direito Processual ▪ Direito Penal ▪ Processual Civil
Biblioteca Délio Maranhão (TST)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Direito do trabalho ▪ Processo Civil ▪ Direito processual do trabalho ▪ Direito constitucional
Biblioteca Professor Alysson Darowish Mitraud (TSE)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Direito eleitoral

Fonte: A autora.

A Bibliotecária nº 4 respondeu que além das demandas da área de Direito, atendem também muitas solicitações de pesquisas na área de administração, visto que nos tribunais também têm funções da área administrativa que precisam de suporte informacional para sua realização.

As bibliotecárias do STF explicaram que são mais procurados pelos usuários internos, que solicitam a maioria das suas demandas por *e-mail* diretamente para a Seção de Pesquisa, enquanto a Seção de Referência e Empréstimo atende prioritariamente os usuários externos, aí incluídas bibliotecas cooperantes e pessoas físicas, tanto presencial, quanto virtualmente.

Segundo as autoras Passos e Walter (2014, p. 32), em seu artigo que trata sobre o mercado de trabalho nas bibliotecas do Poder Legislativo e Judiciário,

As oito instituições confirmaram que existem outros setores que lidam com informação jurídica, algumas inseridas no mesmo grupamento de subordinação hierárquica (caso de seis delas) e outras completamente separadas (duas). O que pareceu padrão foi a jurisprudência ser área distinta.

Esta divisão de trabalho fica confirmada nas bibliotecas dos tribunais superiores estudados nesta pesquisa, que compunham o universo de pesquisa de Passos e Walter (2014). O STF, o STJ e o TSE, por exemplo, possuem uma seção de jurisprudência que realiza esse tipo de atendimento, de acordo com as bibliotecárias. No caso da biblioteca do TST, a recomendação é de que os usuários internos devem procurar a Coordenadoria de Jurisprudência caso necessitem, conforme relato da Bibliotecária nº 5.

Ainda com relação à pesquisa de jurisprudência, no caso do STF, pelo Portal, está disponível, ao público em geral, um banco de pesquisas que possui todas as jurisprudências, contendo os acórdãos na íntegra, com processos a partir de 1950. De acordo com as entrevistadas, entretanto, julgados anteriores a 1950 estão publicados em periódicos do acervo, aos quais se recorre para atendimento de demandas específicas. Elas ressaltaram que esse é um trabalho manual e complexo, em função da precariedade dos índices para o auxílio na localização dos processos. Quando o usuário desconhece a fonte das publicações, a biblioteca procura localizar manualmente o documento, com base nos parâmetros fornecidos, mas esse é um procedimento lento, conforme dito, pela precariedade dos registros, especialmente daqueles processos mais antigos.

De acordo com os relatos das bibliotecárias do STJ e do TSE, além das pesquisas de jurisprudência, as de legislação são realizadas também por outros setores nos respectivos tribunais. A Bibliotecária nº 2, ainda sobre pesquisa de legislação, respondeu que caso a biblioteca não consiga resolver a necessidade informacional do usuário com o que se tem nas bibliotecas, recorre à Seção de Legislação do Tribunal, mas não forneceu maiores detalhes com relação às pesquisas de jurisprudência.

Quanto às pesquisas pontuais e localização de itens no acervo, todas as entrevistadas nas bibliotecas responderam que são bem mais frequentes entre os usuários externos, que na maioria das vezes não sabem como localizar um livro, ou que desejam saber como são as normas de funcionamento da biblioteca para o uso do espaço físico.

Voltando à pesquisa de doutrina, a maioria das pesquisas, realizadas são para atendimento de demandas dos usuários internos, no exercício de suas atividades no tribunal. De todo modo, as bibliotecárias relataram que não fazem objeção em realizar pesquisas para complementação dos estudos dos servidores, pois têm ciência de estarem contribuindo para o enriquecimento acadêmico do corpo técnico e dos magistrados.

Essas considerações têm relação com as questões 20 e 21 que buscavam levantar qual a finalidade das pesquisas realizadas, que, de acordo com as Bibliotecárias acerca de demandas que não têm finalidade direta com o uso em serviço, relataram que em geral buscam atendê-las:

- Se for pedido à Seção de Referência, sim. Se for para o balcão de atendimento, a bibliotecária orienta como realizar a pesquisa [...] esta questão de orientar ou não orientar, é claro que isso também depende muito. Se o usuário interno chega ao balcão de atendimento, pode ser que também seja realizada pesquisa ali mesmo, depende muito da situação. (Bibliotecária nº 1).

- Sim, por mais que a nossa prioridade seja atender aos gabinetes, não apenas aos gabinetes, mas as seções do tribunal para que as pesquisas, os materiais, as informações sejam utilizadas para o trabalho. Mas tem muito servidor sim que procura a biblioteca para o uso pessoal, para o crescimento acadêmico e curricular (Bibliotecária nº 4).

- Sim, a biblioteca tem um formulário de pesquisa que pode ser preenchido pelo usuário ou pelo próprio bibliotecário, isso depende da forma como foi solicitado. Este formulário tem um campo chamado 'objetivo', tem opções para preencher o que deseja realiza na pesquisa: processos, palestras, trabalhos acadêmicos e outros (Bibliotecária nº 3).

- Sim, realizamos. Mas descobrimos o seguinte, ao invés da gente fazer todo o levantamento bibliográfico, nós temos investido em treinar o usuário para que ele se torne independente (Bibliotecária nº 5).

- Faz também, não só de servidores, mas para pesquisadores externos. A prioridade é sempre o atendimento dos gabinetes, mas além dos gabinetes também realiza para algum setor que precise, que está desenvolvendo um projeto, a biblioteca auxilia na pesquisa" (Bibliotecária nº 6).

Para realizar as pesquisas, os bibliotecários jurídicos atuantes nos serviços de atendimento/referência das bibliotecas dos tribunais superiores estudados nesta pesquisa devem demonstrar o conhecimento acerca dos assuntos legais e da profissão jurídica, precisam dominar técnicas e saber quais os recursos que devem consultar para realizar um bom trabalho de pesquisa. Necessitam também se manter bem informados acerca das fontes e dos recursos que podem conter informações que atendam às necessidades informacionais dos usuários de maneira precisa e eficaz (PASSOS, 2001). As questões 22 e 24, então, levantaram quais os mecanismos de busca que são mais utilizados pelas bibliotecas e também se utilizam outros recursos de informação externos às bibliotecas para atender às solicitações de pesquisas.

Todas responderam que o principal mecanismo de busca é o Aleph, que é o *software* utilizado tanto pela Rede RVBI, quanto pela REJE em que é possível encontrar o acervo de livros, periódicos e outros documentos, eletrônicos, inclusive, disponíveis na RVBI e REJE, mas utilizam também todas as bases de dados existentes nas bibliotecas, como relacionadas na Tabela 2.

As bibliotecárias responderam que não hesitam em buscar em outras fontes quando as Redes RVBI ou REJE não suprem as demandas, ou seja, tentam responder ao usuário utilizando todos os recursos de informação que estiverem ao alcance das bibliotecas. Além disso, as bibliotecas também utilizam bastante a internet em geral, com ênfase na RVBI. A Bibliotecária nº 2, ressaltou que:

- O empréstimo entre bibliotecas em questão de livros e periódicos tem uma reciprocidade boa com as bibliotecas da RVBI e até com as que não são da RVBI, a gente pede e é sempre bem atendido (Bibliotecária nº 2).

A Bibliotecária nº 5 destacou que caso não encontrem na RVBI, eles ampliam as buscas para

- [...] os acervos de bibliotecas parceiras, que não fazem parte da RVBI, como por exemplo, a BCE, FGV e também ao TSE [...]. Se não encontrarmos a informação que desejamos, ampliamos para as bibliotecas digitais como a BDTD, Unicamp, USP e também em outras bibliotecas, como a Biblioteca Nacional e se for o caso, recorremos até à Library of Congress (Bibliotecária nº 5)

Nota-se, conforme dito anteriormente, que os produtos e serviços oferecidos são muito similares. As diferenças obedecem às normas de

funcionamento de cada biblioteca. Cita-se, por exemplo, o fornecimento de cópias, em papel e em meio digital, pela biblioteca do STF, que ocorre mediante pagamento, de acordo com a Instrução Normativa nº 139, de 29 de junho de 2012⁵⁵. De acordo com esta Instrução Normativa, não há limitação quanto ao número de cópias de artigos de periódicos, mas com relação aos livros, a biblioteca estabeleceu uma cota máxima de até 30% da obra, pois a lei do direito autoral é vaga com relação a essa questão.

A Bibliotecária nº 3 citou que há diferença entre o fornecimento de cópias para usuários externos, de acordo com a Instrução Normativa STJ/GDG nº 4, de abril de 2016, art. 13, sobre a normas para o fornecimento de cópias § 2º, estipula que os pedidos realizados pelos usuários externos sejam realizados mediante pagamento de acordo com os preços estabelecidos na Portaria GDG nº 396, 23 de maio de 2014⁵⁶. A Bibliotecária nº 3 também informou que a biblioteca realiza levantamentos bibliográficos também para usuários externos, que deve selecionar as publicações de interesse para cópia. Ainda relacionado ao STJ, citando a BDJur, a bibliotecária também informou que há conteúdos tanto de acesso aberto quanto de restrito, e citou um exemplo:

- Um Ministro que publicou um artigo sobre determinado assunto. A biblioteca pergunta ao Ministro se ele deseja publicar o seu artigo na BDJur, se a resposta for sim, perguntamos também se ele deseja que este artigo seja divulgado a todos ou apenas para o gabinete ou para o Tribunal. (Bibliotecária nº 3).

A Bibliotecária nº 5 citou que há restrição em relação ao fornecimento de cópias, sem especificar a quantidade. Com relação à quantidade de documentos sobre o tema do mês, desenvolvido pela biblioteca, o total de documentos para demandas por usuários internos é de 15 e para usuários externos nove. Conforme Tabela 2, o acesso às bases de dados é aberto a

⁵⁵ BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Org.). **Instrução Normativa nº 139, De 29 de junho de 2012**. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/ARQUIVO/NORMA/INSTRUCAONORMATIVA139-2012.PDF>>. Acesso em: 17 nov. 2016.

⁵⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (Org.). **Portaria STJ/GDG nº 396 de 23 de maio de 2014**. Disponível em: <http://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/74635/Prt_396_2014_DG.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2016.

todos os usuários, mas apenas pelos equipamentos disponíveis na própria biblioteca.

A Bibliotecária nº 4 citou que cumpre a Lei de Direitos Autorais (Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998), entrando em consenso com os usuários.

Outra questão relacionada ao atendimento, visando à satisfação dos usuários, diz respeito ao prazo de entrega dos levantamentos e pesquisas bibliográficas. As bibliotecárias relataram que buscam responder às solicitações no mesmo dia do recebimento do pedido. Entretanto, as pesquisas, devido a questões variadas, se não puderem ser atendidas de forma imediata, é feito um contato com os usuários informando da necessidade de maior tempo para entrega dos resultados, mas que, em geral, esse prazo não ultrapassa entre 24h e 48h.

A bibliotecária do TSE citou que as instituições públicas possuem um prazo institucional de atendimento de pedidos determinado pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011), que é de no máximo 20 dias, considerado muito longo para uma biblioteca. Então, assim como as demais bibliotecas dos tribunais superiores, o TSE também estipula o prazo de até 48h para responder às demandas dos usuários.

A Bibliotecária nº 2 ressaltou que:

- Em 2002 e 2003, a biblioteca foi certificada pela qualidade do atendimento e o prazo de entrega estipulado foi de até 1h. O prazo máximo de um atendimento de levantamento bibliográfico por exemplo. Se ultrapassasse este prazo, tinha que negociar com o usuário. Mesmo não recebendo mais o certificado, a biblioteca continua efetuando as pesquisas neste prazo (Bibliotecária nº 2).

A partir das bases de dados disponíveis para os usuários, principalmente internos (Ver Tabela 2), a questão 25 levantou se as bibliotecas dos tribunais superiores costumam realizar treinamento de capacitação para o uso também dos catálogos e das bases de dados disponíveis, com a intenção de tornar estes usuários mais independentes. As bibliotecárias então relataram que:

- Já foi realizado um treinamento de capacitação sobre os recursos existentes na biblioteca em 2015 em comemoração à Semana Nacional do livro e da biblioteca. E na biblioteca será implementada a sinalização do acervo com um tutorial anexado de como o usuário pode realizar pesquisas nas bases, como fazer pesquisa por artigos de periódicos e de livros (Bibliotecária nº 1).

As bibliotecas do STJ, STM e TSE responderam que não existe um treinamento formal, mas que a biblioteca instrui os usuários presenciais no uso do catálogo, em como efetuar reservas, quais os requisitos para realização dos empréstimos, como fazer pesquisas nas bases de dados para que o usuário seja mais independente. Diante disso, a Bibliotecária nº 3 relatou que

- [...] isso não é uma coisa muito comum aqui no STJ, porque hoje em dia, as pessoas estão cada vez mais capacitadas de fazer as pesquisas por si mesmas. Os sistemas estão cada vez mais intuitivos. Então quando a pessoa chega à biblioteca, é porque ela já procurou de 'N' formas e não encontrou, normalmente as pessoas já sabem utilizar as bases de dados (Bibliotecária nº 3).

De todo modo, a Bibliotecária nº 3 relatou a intenção do serviço de atendimento/referência de criar um dia durante a semana ou no mês apenas para a capacitação de usuários.

A biblioteca do TST citou que realizam treinamento para os usuários, pois segundo a Bibliotecária nº 5,

- [...] o Tribunal tem programa chamado 'Programa de Integração do Servidor', [...] [que] organiza uma turma e faz uma apresentação do Tribunal. E, por algum tempo, a biblioteca ficou afastada desse programa, em que era destinado um espaço para que a biblioteca apresentasse a página da biblioteca e como funcionam os recursos [de informação] e etc., isso feito de forma bem didática e prática e [que] dura cerca de 20 minutos. Agora a biblioteca voltou com este programa (Bibliotecária nº 5).

Considerando o uso dos espaços da Biblioteca, a questão 26 visava verificar se são utilizados para a realização de eventos e qual a natureza deles, tendo sido respondido afirmativamente e, com relação ao tipo, obtendo as seguintes informações: eventos científicos, culturais (saraus, exposições de artes diversas).

A questão do uso dos espaços (pergunta 26) se desdobrava para a identificação da forma de divulgação e para a verificação de cessão para eventos de outras áreas do Tribunal ou mesmo para pessoal externo à instituição.

Com relação a essas questões, a biblioteca do STF respondeu que a seu espaço físico é utilizado de acordo com a Resolução nº 411, de 17 de

setembro de 2009⁵⁷. Informou também que na biblioteca são realizados eventos como: lançamentos de livros de Direito e também quando são escritos, sobre ou em homenagem aos ministros. Acrescentaram que a biblioteca realizou, em 2015, um evento sobre ‘A Semana Nacional do Livro’, no qual ocorreu um encontro com as crianças, filhos dos servidores, com o então presidente do Tribunal, Ministro Ricardo Lewandowski, com contadores de história visando o incentivo à leitura. Segundo a bibliotecária, “[...] este ano ainda [2016] a biblioteca pretende realizar um evento que se chama ‘Projeto Leitura em Família’, que abre a discussão sobre o incentivo à leitura”. Bibliotecária nº1, ocorrido posteriormente à pesquisa, no dia 24 de outubro de 2016.

As bibliotecárias do STJ e do TST responderam que não realizam eventos em seu espaço físico, devido à dificuldade de acomodação de pessoas em função da área e do mobiliário. Ambas relataram, entretanto, que organizam eventos nas dependências de seus respectivos tribunais, como por exemplo, o “Dia Mundial do Livro”, que ocorre todo mês de abril, no TST, chegando, em 2016, à 3ª edição. No caso da biblioteca do STJ ocorre, anualmente, um evento denominado “Bibliotemas”, cujo propósito é discutir diferentes temáticas sobre a área de Biblioteconomia, igualmente nas dependências do tribunal.

Já na biblioteca do STM, conforme explicado pela Bibliotecária nº 4, são realizados vários eventos tanto no espaço da biblioteca como também nas dependências do Tribunal. Dois deles são considerados muito importantes para a biblioteca que são, a “Feira do livro” e o “Encontro com o autor”, sendo o primeiro sempre realizado na biblioteca e o segundo nas dependências do Tribunal, com o intuito de aproximar mais os usuários da biblioteca.

No caso da biblioteca do TSE, os espaços estão sendo reorganizados, em função da mudança de gestão ocorrida em 2016, então ainda não ocorreram eventos, como já realizados anteriormente. De todo modo, a bibliotecária informou que se há eventos nas dependências do Tribunal, a biblioteca procura colaborar.

⁵⁷ BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Org.). **Atos Normativos**. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/atoNormativo/verAtoNormativo.asp?documento=1840>>. Acesso em: 13 dez. 2016.

Sobre os meios de comunicação para divulgar esses eventos, conforme as bibliotecárias, são os mesmos utilizados para divulgar os produtos e serviços (Ver Quadro 4) e incluem folhetos, fôlderes, entre outros.

As bibliotecárias informaram que os portais institucionais, são comumente utilizados para divulgação de produtos e serviços. Isso se coaduna com a afirmação de Baptista (2009, p. 93) de que as páginas das bibliotecas na internet estão cada vez mais convidativas para o uso de produtos e serviços de bibliotecas, que os portais têm evoluído bastante e que muitas já entenderam que é necessário um planejamento do *display* de informações, uso de cores, tamanho das letras e *links* que auxiliem na navegação, além de outros detalhes, que tornam a página um ambiente agradável para a busca da informação. Diante desta perspectiva, a questão 27, buscou levantar se estes portais são atualizados pelos próprios bibliotecários ou por outros setores das instituições.

Três bibliotecas responderam que a atualização ocorre por outros setores do Tribunal, mas no caso da biblioteca do STF, é feita pela Seção de Conteúdos Digitais e pela Coordenadoria da Biblioteca, em alguns dos itens, como por exemplo, os Atos Normativos. No caso do TST, algumas atualizações são de responsabilidade da biblioteca, como por exemplo, o tema do mês.

A biblioteca do STJ respondeu, em relação à intranet, que o responsável pela manutenção e atualização é o setor de informática. A Bibliotecária nº 3 relatou que:

- A nossa página da biblioteca, dentro da intranet, é um pouco mais fixa, pois a informática do Tribunal não gosta de ficar mexendo nos sistemas, pois a informática é para todo o Tribunal e tem seções que necessitam sempre de mais atenção. Mas quando há atualização, isso não impede de a biblioteca opinar em algumas mudanças (Bibliotecária nº 3).

Segundo relato da Bibliotecária nº 3, o STJ possui um sistema de divulgação, intitulado 'Vem Comigo!', cuja equipe é composta por jornalistas e publicitários, que funciona como o jornal do Tribunal, utilizado pela biblioteca quando deseja divulgar algum evento ou alguma notícia.

A questão 29, buscava levantar se as bibliotecas possuem uma lista de perguntas e respostas mais frequentes. As bibliotecárias do TST, STF e TSE responderam que no próprio portal institucional tem disponível um *link* com esse conteúdo. A biblioteca do TST respondeu que atualiza periodicamente as

perguntas frequentes, que surgem a partir da criação de novos serviços e produtos. A biblioteca do STM relatou que não realiza formalmente, e a biblioteca do STJ disse que não possui este tipo de serviço no atendimento/referência, mas que a BDJur tem.

A pergunta 30 teve por objetivo verificar se as bibliotecas realizam pesquisas de satisfação de seus usuários. Segundo a biblioteca do STF, não há regularidade, mas que já realizou algumas. Ressaltou, entretanto, que na última pesquisa realizada (as bibliotecárias não relataram a data de realização desta pesquisa de satisfação), a quantidade de respondentes foi muito abaixo do esperado, pois somente aproximadamente 40 pessoas responderam as questões, embora tenha havido uma ampla divulgação, por *e-mail* e também por lembretes nos livros emprestados pelos usuários.

A Bibliotecária nº 5 relatou que:

- Sim, no ano passado realizamos uma pesquisa de satisfação bem grande, tratando todos os pontos da biblioteca. A gente ainda está trabalhando em cima disso para reverter os pontos críticos da pesquisa (Bibliotecária nº 5).

A Biblioteca do STM informou que não realiza pesquisas específicas de satisfação, mas que está sempre aberta para receber críticas e sugestões, por intermédio do canal da intranet “fale com a biblioteca”.

A Bibliotecária nº 3 relatou que neste ano, 2016, realizaram uma pesquisa de satisfação com o objetivo de avaliar: o serviço de pesquisa, o serviço de atendimento e a BDJur. Os resultados das pesquisas foram bem satisfatórios, pois a BDJur alcançou 100% de satisfação de acordo com os respondentes, enquanto o serviço de atendimento alcançou 93% de satisfação e o serviço de pesquisa 94%.

Finalmente, a pergunta de número 31 da entrevista solicitou informações adicionais que não houvessem sido identificadas nas perguntas e que gostariam de acrescentar. A Bibliotecária nº 3 acrescentou que uma das principais motivações do trabalho das bibliotecas nos Tribunais e do serviço de atendimento e referência é atender as demandas de informação jurídica para os usuários internos e acrescentou que toda a comunidade interessada neste tipo de informação é também muito bem atendida.

5.2 Roteiro de observação: análise

Após a realização das entrevistas, procurou-se observar o comportamento dos profissionais e dos usuários localmente, em cada uma das bibliotecas dos tribunais pesquisados, de acordo com um roteiro (Apêndice B), que serviu para verificar também as condições do espaço físico, considerando se que podem ser consideradas questões importantes para saber como são oferecidos os produtos e serviços por intermédio do serviço de atendimento/referência.

Este roteiro elaborado foi de observação simples, de acordo com Gil (2007) que procura estabelecer quem são os sujeitos observados, como é o cenário e qual é o comportamento tanto dos bibliotecários, quanto dos usuários⁵⁸.

Em relação aos sujeitos, para esta pesquisa buscou-se observar todos os envolvidos no processo de atendimento (bibliotecários e funcionários), alocados no serviço de atendimento/referência, visto que são atividades que se complementam. Apenas reforçando, a biblioteca do STF, por exemplo, possui a Seção de Referência e Empréstimo, que inclui o atendimento a usuários presenciais e, virtualmente, usuários externos (pessoas físicas e instituições) e também o balcão de empréstimos e devoluções, mas possui também a Seção de Pesquisa encarregada de realizar pesquisas para os usuários internos.

Do mesmo modo, a biblioteca do TST, também possui o atendimento ao usuário e uma sala destinada ao serviço de referência, no qual o foco é realizar as demandas de pesquisas dos usuários internos. Então dois setores foram avaliados ao mesmo tempo, tanto na biblioteca do TST como no STF.

5.2.1 Cenário

A arquitetura e a organização física das bibliotecas foram e continuam sendo discutidos na literatura. Edilenice Passos, em 2005, questionou acerca da diminuição de espaço nas bibliotecas devido às novas fontes de informação eletrônica e mídias, que se apresentam em tamanhos menores e que é uma

⁵⁸ A explicação do roteiro de observação baseado em Gil (2007), está disponível na página 68 dos instrumentos de pesquisa.

realidade. Ainda que o texto de Passos já tenha 11 anos de sua publicação, a questão dos usos e organização física das bibliotecas provavelmente estará sempre no foco de preocupação dos profissionais em função de tanto abrigar as coleções, quanto de acomodar confortavelmente os usuários.

Edilenice Passos (2005, p. 2) também citou que apesar das bibliotecas jurídicas realizarem mais atendimentos por *e-mails*, visto que os operadores do Direito gostam de receber o material solicitado no seu ambiente de trabalho, observou-se que esta é uma realidade ainda em 2016, como se verificou nos tribunais superiores. Mas que as bibliotecas também precisam dispor de computadores para acesso aos recursos de informação, como o catálogo *online*, as bases de dados e também para realização de pesquisas na internet em geral.

Conforme dito no capítulo 5.1.3, as questões 10 (área física) e 11 (tamanho do acervo) da entrevista foram analisadas neste capítulo. Assim, considerando as características de cada uma, a Tabela 2, apresenta o comparativo de mobiliário e do espaço.

Percebeu-se que cada biblioteca oferece suportes diferentes, devido às limitações de espaço, mas isso não as impede de atender às necessidades de seus usuários.

Tabela 3 – Área e mobiliário das bibliotecas dos tribunais superiores

Bibliotecas	Ministro Victor Nunes Leal (STF)	Biblioteca do Superior Tribunal Militar (STM)	Ministro Oscar Saraiva (STJ)	Délio Maranhão (TST)	Professor Alysson Darowish Mitraud (TSE)
Área física e Mobiliário					
Área física (em m ²)	1.500 m ²	470 m ²	1.821 m ²	---	1.296,10 m ²
Mesas para estudos em grupo	10	1	7	16	5
Mesas para consulta do acervo geral, obras raras, periódicos, microfilmes (CD/DVD)	---	1	---	---	---

Fonte: A Autora

(cont.)

Tabela 3 – Área e mobiliário das bibliotecas dos tribunais superiores

(cont.)

Área física e Mobiliário	Ministro Victor Nunes Leal (STF)	Biblioteca do Superior Tribunal Militar (STM)	Ministro Oscar Saraiva (STJ)	Délio Maranhão (TST)	Professor Alysson Darowish Mitraud (TSE)
Cabines individuais de estudo	5	5	35	11	16
Salas para estudo em grupo	1	---	---	3	5
Armários	30	---	40	60	21
Cadeiras	37	15	43	64	13
Computadores de autoatendimento	3	4	3	5	6

Fonte: A autora

Obviamente o tamanho de cada biblioteca influencia no quantitativo de estantes dos acervos, de mesas, cadeiras, cabines de estudos e etc.

Sobre as cabines individuais de estudo, é importante ressaltar que nas bibliotecas do STF, STM, STJ e TSE, são disponíveis para os usuários externos. Na biblioteca do STJ, das 35 cabines individuais, 26 são disponíveis a todos os usuários, internos e externos, e nove cabines individuais são disponíveis apenas aos servidores, do mesmo modo que na biblioteca do TSE, que das 16 cabines individuais, nove são reservadas exclusivamente para os servidores e colaboradores do Tribunal e as salas de estudo em grupo estão desativadas por falta de mobiliário. Já na biblioteca do TST, as cabines individuais de estudo são exclusivas apenas para os servidores do Tribunal.

Além de disponibilizar quatro cabines individuais de estudo aos usuários externos, a biblioteca do STF possui uma sala exclusiva para uso dos seus Ministros e uma mesa para estudos em grupo, na sala das Coleções Especiais.

Em relação ao quantitativo de armários para guarda de pertences pessoais dos usuários, nota-se que a biblioteca do STM não disponibiliza este recurso, pois a biblioteca não possui espaço suficiente e isso permite a livre circulação de bolsas e mochilas no acervo, na entrada, a biblioteca possui um detector de livros.

Com relação ao conforto das cadeiras nas bibliotecas, item 2 do roteiro, todas, sem exceção, são bem confortáveis, e isso proporciona comodidade aos usuários, principalmente aos externos, que buscam as bibliotecas para estudarem por um período integral.

A Tabela 3, também traz o total de computadores de autoatendimento existentes nas bibliotecas. Nas bibliotecas do STF, TSE e STM, os computadores servem tanto como terminais de consulta do catálogo *on-line* como também para pesquisas na internet em geral. Na biblioteca do TSE, o usuário externo precisa solicitar o uso destes computadores, deixando o nome numa lista no setor de referência/atendimento para controle de qualquer ocorrência.

As bibliotecas do TST, além dos computadores de autoatendimento, oferecem também equipamentos com acesso à internet nas salas para estudos em grupos. Já na biblioteca do STJ, os computadores são de uso exclusivo para a consulta do catálogo da biblioteca.

O item 3 do roteiro levantou se as bibliotecas dos tribunais superiores proporcionam incidência de luz adequada em toda a biblioteca. A conclusão, a partir desta questão, em que há coincidência na avaliação das bibliotecas do STF, TST e TSE, é que além da incidência de luz por lâmpadas incandescentes em todo o acervo, estas bibliotecas proporcionam luz natural no local das mesas de estudo em grupo e cabines individuais. Esta incidência de luz natural é decorrente da arquitetura dos prédios, em que as laterais são compostas por grandes vitrais com persianas, que as bibliotecas deixam abertas para proporcionar aos usuários mais comodidade ao estudar.

As imagens 1 a 27 das bibliotecas têm a finalidade de apresentar visualmente como são as iluminações no ambiente das mesas de estudo.

Imagem 1 – Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal



Fonte: A Autora.

Imagem 2 – Biblioteca Délio Maranhão – TST⁵⁹



Fonte: Portal Institucional da Biblioteca do TST.

⁵⁹ Imagem disponível no portal institucional da biblioteca do TST. Disponível em: < <http://www.tst.jus.br/web/biblioteca/nosso-espaco-fisico>>. Acesso em: 18 nov. 2016.

Imagem 3 – Biblioteca Professor Alysson Darowish Mitraud –TSE

Fonte: A autora.

As bibliotecas do STJ e STM também possuem vitrais nas laterais, mas as iluminações tanto do acervo quanto do local das mesas de estudo em grupo são feitas por lâmpadas incandescentes, mas mesmo assim proporcionam um lugar aconchegante para se estudar.

Em se tratando de comodidade dos usuários, também é importante ressaltar se as bibliotecas, além da comodidade que oferecem com incidência de luz apropriada, mesas e cadeiras confortáveis, cabines individuais e em grupo aconchegantes, também oferecem acessibilidade nos espaços físicos às pessoas com deficiência.

Verificou-se, também, conforme item 5 do roteiro de observações, se as bibliotecas são, então, acessíveis a esses usuários, como por exemplo, possuem banheiros e bebedouros adaptados e também se o balcão de atendimento é bem sinalizado e fácil de identificar e se a altura deles é proporcional para todos os usuários, em respeito à legislação que trata da acessibilidade (Decreto nº 5.296/2004).⁶⁰

As bibliotecas do STF, STM e TSE não possuem banheiros dentro da biblioteca, e sim no tribunal em geral, mas todos possuem cabines adaptadas a cadeirantes, por exemplo. Na biblioteca do STM, os banheiros são destinados

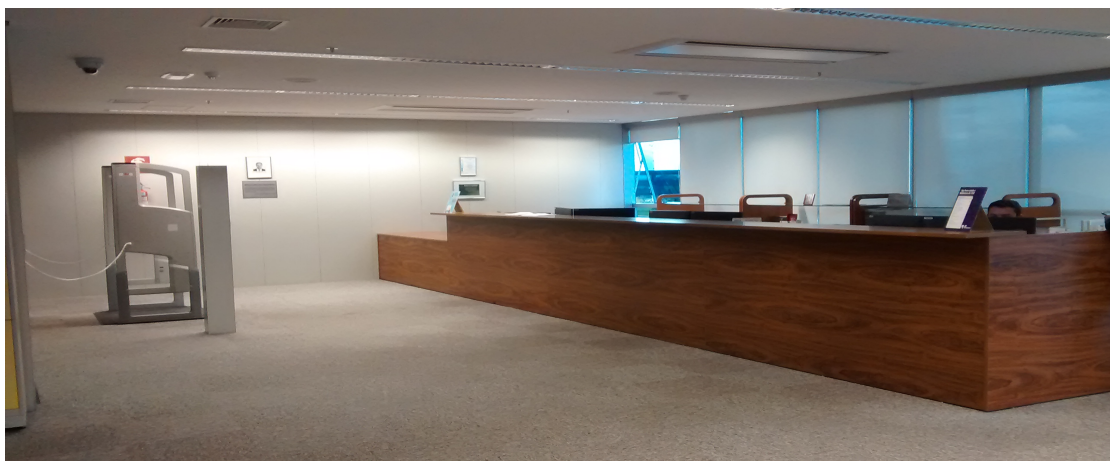
⁶⁰ BRASIL. Presidência da República (Org.). **DECRETO Nº 5.296 DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: 13 dez. 2016.

apenas aos servidores e colaboradores do Tribunal, sendo o banheiro apropriado para portadores de necessidades especiais mais distante da biblioteca. As bibliotecas do TST e STJ disponibilizam banheiros dentro de seu espaço físico, que são acessíveis às pessoas com deficiência. O interessante da biblioteca do STJ é que além do banheiro, também dispõe de uma copa para que usuários internos e externos possam fazer suas refeições, que possuem dois bebedouros acessíveis a todos os usuários, sendo a única exigência que os usuários não façam barulhos que incomodem os demais.

Os bebedouros se localizam fora das bibliotecas no STF e no TSE. Já a biblioteca do STM possui um bebedouro acessível a todos os usuários no seu interior.

Sobre a sinalização do balcão de atendimento, item 6 do roteiro, as bibliotecas do TST e TSE não são sinalizadas por placas indicando o balcão de atendimento, embora seja fácil de ser identificado, visto estarem posicionados em frente à entrada, são espaçosos e acessíveis a todos os usuários que necessitam de informações.

**Imagem 4 - Balcão de atendimento da biblioteca Professor Alysso
Darowish Mistraud – TSE**



Fonte: A Autora.

Imagem 5 – Balcão de atendimento da biblioteca Délio Maranhão – TST ⁶¹

Fonte: Portal Institucional da Biblioteca do TST.

Já nas bibliotecas do STF e STM os balcões são sinalizados por placas que indicam o serviço de atendimento e pesquisas, assim como também de empréstimo, quando são serviços separados, como é o caso da biblioteca do STF e do STM que possuem dois balcões no atendimento. O balcão de empréstimos, na biblioteca do STF, é alto para pessoas com deficiência.

Retomando, então, a entrevista, a questão 11 visou mapear as coleções das bibliotecas, conforme dados da Tabela 3, incluindo informação sobre o sistema de classificação utilizado no acervo.

⁶¹ Imagem disponível no portal institucional da biblioteca do TST. Disponível em: < <http://www.tst.jus.br/web/biblioteca/nosso-espaco-fisico>>. Acesso em: 18 nov. 2016.

Quadro 7 - Dados quantitativos e de sinalização das coleções

Bibliotecas Coleções e Classificação	Ministro Victor Nunes Leal (STF)	Ministro Oscar Saraiva (STJ)	Biblioteca do Superior Militar (STM)	Biblioteca Délio Maranhão⁶² (TST)	Professor Alysson Darowish Mitraud (TSE)
Classificação e outros arranjos	CDD Classificação de Dóris de Queiroz Carvalho para a coleção de Direito	CDU	CDU	CDU	CDD Classificação de Dóris de Queiroz Carvalho para a coleção de Direito
Sinalização	Sim, por meio de placas de acrílico associando cores a cada tipo de material.	Sim, por meio de placas com nomes dos ministros em homenagem	Sim, por meio de placas de aço com a indicação por nomes do tipo de material	Sim, por meio de placas de acrílico associando cores a cada tipo de material	As estantes não possuem sinalização
Acervo de livros	64.139	82.943	8.933	29.661	15.544 (incluso livros e folhetos)
Microfilmes (CD/DVD)	127 (DVDs); 715 Multimeios	---	207 (CDs) 395 (DVDs)	569	---
Periódicos	49.199	83.755 Títulos de periódicos: 616	9.625	234 Títulos: 12 Fascículos: 31.832	419 registros

Fonte: A Autora

(cont.)

⁶² Dados obtidos pelo portal institucional da biblioteca de acordo com a estimativa do ano de 2015. Disponível em: <<http://www.tst.jus.br/web/biblioteca/biblioteca-em-numeros>>. Acesso em: 19 nov. 2016.

Quadro 7 - Dados quantitativos e de sinalização das coleções

(cont.)

Bibliotecas Coleções e Classificação	Ministro Victor Nunes Leal (STF)	Ministro Oscar Saraiva (STJ)	Biblioteca do Superior Militar (STM)	Biblioteca Délio Maranhão⁶¹ (TST)	Professor Alysson Darowish Mitraud (TSE)
Folhetos	1.667	---	494	---	15.544 (incluso livros e folhetos)
Coleções especiais	Hahnermann Guimarães: 2.349 -Levi Carneiro: 5.271 -Pontes de Miranda: 7.889	---	1.387	---	---
Bases de dados	4	4	---	2	4
Obras Raras	2.097	---	264	400	---
Referência	2.546	---	403	---	---
Monografias, teses e dissertações	---	122	122	---	---
Reservas e reservas especiais	---	---	33	---	---
Outros	-Coleção institucional: 680 -Coleção online: 3	---	Coleções em braile: 1	---	---
Total do acervo	136.682	786.698	23.407	---	434.544

Fonte: A Autora

Pelo Quadro 7, observa-se que para fins de classificação do acervo são utilizadas a Classificação Decimal de Dewey e a de Dóris de Queiroz Carvalho, para o acervo de Direito, nas bibliotecas do STF e TSE e a Classificação Decimal Universal, para as demais.

Uma nota interessante nas estantes na biblioteca do STJ é que cada uma recebe o nome de um ministro do STJ, que foi um modo de homenageá-los, mas elas são também numeradas.

Imagem 6 – Visão geral do acervo – STJ



Fonte: A Autora.

Imagem 7 –Sinalização do acervo de periódicos – STJ



Fonte: A Autora.

Imagem 8 – Sinalização do acervo de livros – STJ



Fonte: A Autora.

Na biblioteca do STM, o diferencial é que a biblioteca destaca as novas aquisições do acervo de livros e periódicos. No caso dos livros, disponibilizados, rente às placas na lateral de cada estante, uma obra em destaque, utilizando o *QR code*⁶³, bastando ao usuário interessado aproximar o celular com o aplicativo de leitura, para remeter à página da biblioteca e efetuar a reserva *on-line* bem como a referência de acordo com as regras da ABNT, conforme Imagens 9, 10 e 11.

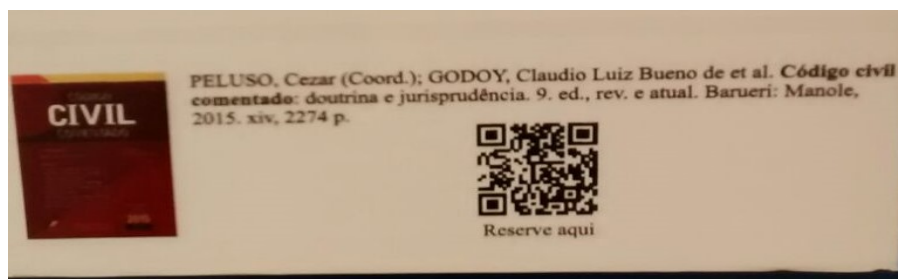
Imagem 9 – Visão geral do acervo – STM



Fonte: A Autora.

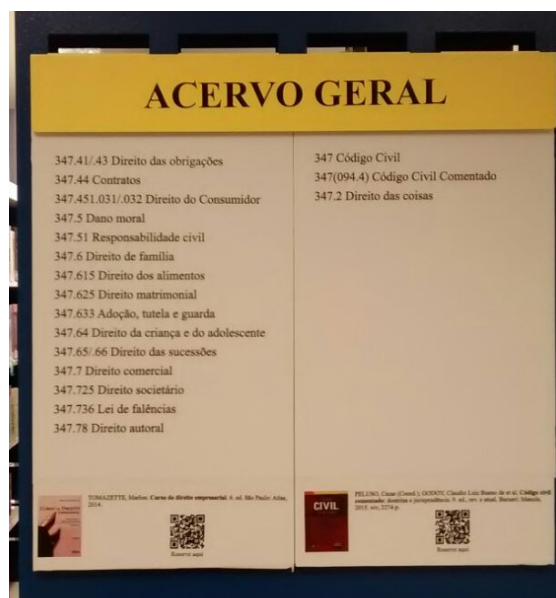
⁶³ NA: QR code que vem do inglês 'Quick Response' Code, que consiste num desenho preto e branco em 2D, que permite obter informações pré-estabelecidas como textos, páginas da internet, SMS ou números de telefone.

Imagem 10 – QR Code - STM



Fonte: A Autora.

Imagem 11 – Placa de sinalização dos livros e QR codes - STM



Fonte: A Autora.

A imagem 12 mostra as estantes na biblioteca do STF, de arranjo semelhante às das bibliotecas do TST e do TSE e sinalização lateral.

Imagem 12 – Visualização do acervo geral – STF



Fonte: A Autora.

As estantes de referência da biblioteca do STF são diferentes das demais bibliotecas, pois possuem uma altura menor como identificado na imagem 13, facilitando tanto a identificação dessa coleção quanto sua consulta, pois permite apoiar o material e sua face superior.

Imagem 13 – Visualização das obras de referência



Fonte: A Autora.

As imagens 14 e 15 mostram a disposição e sinalizações nas estantes da biblioteca do TST.

Imagem 14 – Estante do acervo de referência – TST



Fonte: A Autora.

Imagem 15 – Organização das estantes – TST



Fonte: A Autora.

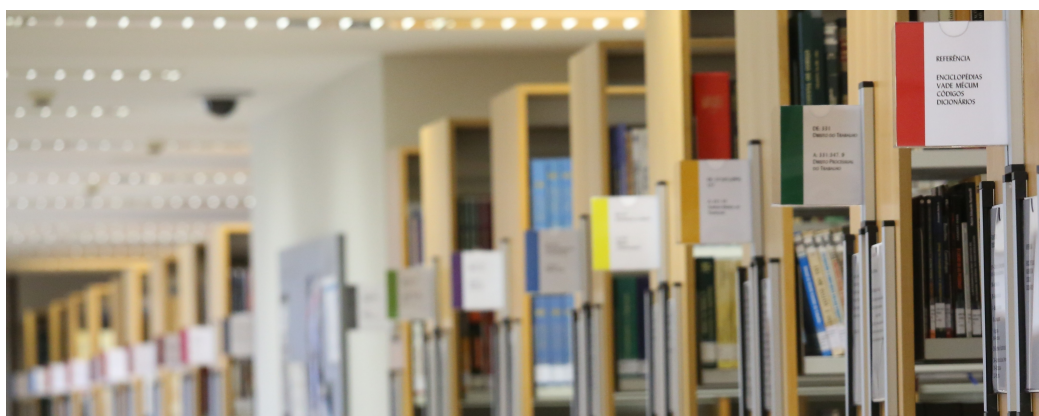
As Imagens 16 e 17 mostram, respectivamente, o detalhe da sinalização do acervo da biblioteca do STF e a organização do espaço no TST.

Imagem 16 – Placa de sinalização do acervo geral – STF



Fonte: A Autora.

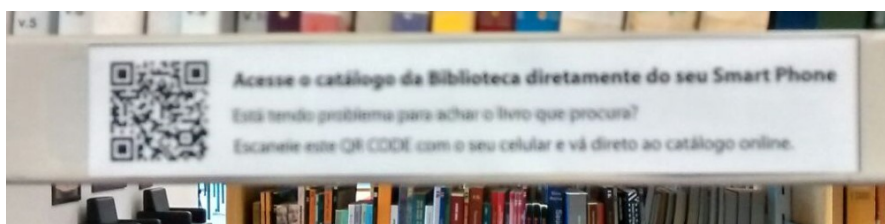
Imagem 17 – Placas de sinalização –TST



Fonte: A Autora.

Do mesmo modo que a biblioteca do STM, a biblioteca do TST disponibiliza em cada estante um sinalizador de *QR code*, com dados para conhecer melhor a biblioteca e tirar dúvidas.

Imagem 18 – QR code da biblioteca – TST



Fonte: A Autora.

Comparando-se com as demais bibliotecas dos tribunais superiores, a biblioteca do TSE não possui sinalização lateral, o que pode dificultar o processo de localização de material pelos usuários.

Imagem 19 – Estantes do acervo de livros – TSE



Fonte: A Autora.

Vale ressaltar que todas as bibliotecas possuem coleções especiais e acervos de obras raras.

As coleções especiais da biblioteca do STM se constituem por *Diários Oficiais da União*, folhetos, teses e dissertações e as obras doadas por Gomes Carneiro do seu acervo particular e algumas obras pertinentes ao Direito, que forma o acervo de obras raras.

As coleções especiais do STJ, contêm as obras dos acervos de Caio Mário, Frederico Marques, Bueno de Souza, três autores renomados no ramo do Direito, que decidiram prestigiar a biblioteca doando o seu acervo pessoal, a partir dos quais foram criadas as coleções especiais. Das coleções especiais do STJ, faz parte também a Coleção do TFR (Tribunal Federal de Recurso),

que antecedeu o STJ, instituído pela Constituição de 1988. Destaca-se também, que as coleções especiais estão em sala especial, cujo acesso só pode ser realizado para consulta local e com o acompanhamento de um bibliotecário.

Assim como na biblioteca do STJ, a do STF também dispõe de um acervo de coleções especiais formadas pelas bibliotecas do Ministro Hahnemann Guimarães e dos juristas Levi Carneiro e Pontes de Miranda.

Imagem 20 – Sala de coleções especiais – STF



Fonte: A Autora.

As bibliotecas do STF, STJ e TST possuem uma sala destinada ao acervo de obras raras, climatizada, de acesso restrito, podendo as obras serem consultadas localmente, com o auxílio de um bibliotecário.

No STJ, a porta da sala de obras raras possui uma relação que identifica as obras destaques do acervo, organizada por autor, título, local, editora, ano, descrição, dimensões e curiosidades, além de uma vitrine de exposição (Imagem 21).

Imagem 21 – Sala de obras raras – STJ



Fonte: A Autora.

Além dos acervos mencionados, as bibliotecas também expõem as novas aquisições (Imagens 24 e 25), algumas dispõem de espaços com mesas e estantes de jornais e revistas atualizados com poltronas e sofás para que todos os usuários se sintam confortáveis para suas leituras (Imagens 25, 26 e 27), respondendo ao item de observação 8.

Imagem 22 – Novas aquisições biblioteca Ministro Victor Nunes Leal

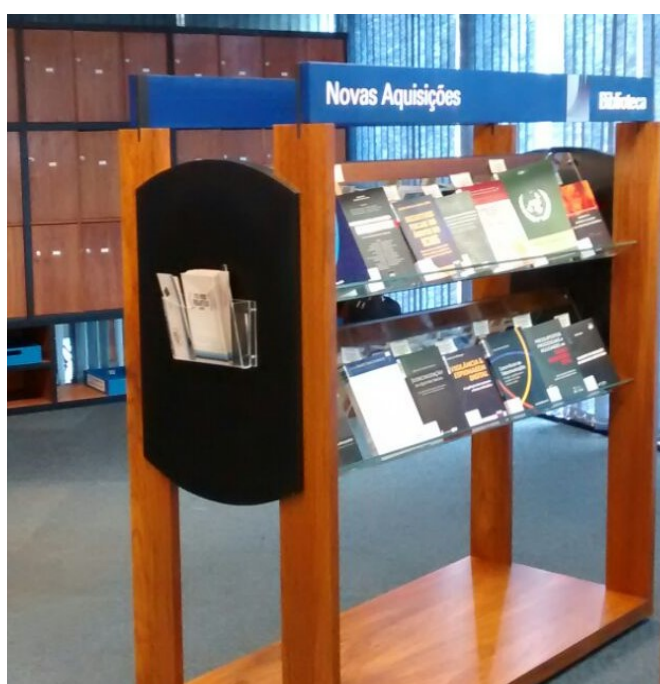


Imagem 25 – Local para leitura de jornais e revistas – STJ



Fonte: A Autora.

Imagem 26 - Local para consulta do acervo e estantes com as novas aquisições e jornais e revista em destaque – STM



Fonte: A Autora.

5.2.3 Comportamento dos sujeitos

Para esta pesquisa, a observação também foi efetuada visando perceber o modo como os bibliotecários se comportam perante os usuários para prestar atendimento, vice-versa, assim como também identificar a maneira pela qual os usuários abordam os bibliotecários e os demais funcionários do atendimento, itens 10 e 11 do roteiro de observação. Ressalta-se que a identificação dos participantes da observação foi feita de acordo com o Quadro 8, que identifica as atividades relacionadas aos sujeitos da observação.

Quadro 8 – Identificação dos sujeitos na observação

Bibliotecas	Identificação dos sujeitos observados
Ministro Victor Nunes Leal	Observação 1: Atendimento e pesquisa Observação 2: Empréstimo e devolução Observação 3: Seção de pesquisa
Ministro Oscar Saraiva	Observação 4: Empréstimo e devolução Observação 5: Atendimento e pesquisa
Biblioteca do Superior Tribunal Militar	Observação 6: Empréstimo e devolução Observação 7: Atendimento e pesquisa
Délio Maranhão	Observação 8: Pesquisa e referência Observação 9: Atendimento, empréstimo e devoluções
Professor Alysson Darowish Mitraud	Observação 10: Empréstimo e devolução Observação 11: Atendimento e pesquisa

Fonte: A autora.

Deve-se ponderar, acerca dos dados levantados, que se referem apenas ao período de observação, podendo não refletir, de forma completa, o efetivo comportamento de bibliotecários, funcionários e usuários.

A questão que avalia o comportamento dos bibliotecários referente à usabilidade do portal institucional mostrou que, nos dias observados, de modo geral os profissionais não os utilizam com frequência.

A exceção foi na Observação 1, onde o portal institucional foi bastante utilizado para orientar usuários externos que nunca tinham frequentado a biblioteca. Percebeu-se que três usuários aparentemente nunca tinham frequentado à biblioteca, perguntaram como era o funcionamento em relação ao uso do acervo e do espaço físico. Nesse caso, o sujeito da Observação 1 mostrou o portal institucional e as suas funcionalidades, como uma forma de treinar o usuário externo para se tornar mais independente quanto ao uso da biblioteca, fazendo com que se sentisse mais à vontade no ambiente.

Para o sujeito da Observação 7, o portal tem muita usabilidade, principalmente quando é efetuado o cadastro de um novo servidor, pois neste momento, o bibliotecário mostra como o usuário pode efetuar renovações e reservas *on-line*, por meio do catálogo, disponível neste portal. Nas demais

observações realizadas, as bibliotecas não utilizaram, no dia da visita, o portal institucional para fornecer informações, mas ao final da observação, todos os sujeitos observados responderam que costumam utilizar sim os portais institucionais, mas não frequentemente, que principalmente os usuários internos já sabem das normas de funcionamento das bibliotecas em relação tanto aos serviços quanto ao espaço físico.

Outro item de análise era relacionado com o comportamento dos usuários quando se dirigem ao serviço de atendimento/referência. Em todas as observações, os usuários mostraram-se bem-educados e determinados com relação às informações que buscavam quando se dirigiam ao balcão de atendimento das bibliotecas. Observou-se na maioria das bibliotecas, os usuários internos se dirigem mais para efetuar empréstimos ou devoluções de livros, raramente, no caso da Observação 1, perguntam sobre a possibilidade de empréstimos dos livros expostos nas estantes de novas aquisições.

Observou-se que a demanda por atendimento é oriunda mais dos usuários externos, para sanar dúvidas com relação ao funcionamento da biblioteca, verificando-se que os bibliotecários e também estagiários e funcionários são bem receptivos fazendo com que os usuários se sintam bem acolhidos e bem recebidos no ambiente.

Outro ponto observado, teve relação com a interação entre os bibliotecários do setor de atendimento/referência e os funcionários de outros setores da biblioteca. Percebeu-se que a maior interação se dá com o setor de processamento técnico, fato notado em todas as bibliotecas pesquisadas.

De acordo com o item 13, buscou-se observar se os usuários conseguem suprir suas necessidades de informação com os recursos da biblioteca, concluindo-se que em todas, com relação à forma de abordagem do usuário, o serviço é mais demandado por telefone e *e-mail* do que presencialmente, destacado na observação do trabalho do sujeito e pesquisa 3, que atende prioritariamente de assessores de ministros e servidores do tribunal.

Com relação à finalização do atendimento, destaca-se que o sujeito da Observação 3 consegue atender às demandas dos usuários em um tempo situado no prazo entre 5 e 10 minutos, mostrando a excelência dos serviços.

Infere-se, com isso, que os usuários se sentem satisfeitos pela agilidade no atendimento.

A excelência e agilidade nos serviços prestados se dão pela iniciativa que a biblioteca adotou em relação ao fornecimento de cópias digitalizadas. Todas essas cópias feitas em meio digital, são armazenadas em *drive* da Rede local, utilizando uma identificação padrão, do número de sistema daquela referência na base de dados da Rede RVBI. Desse modo, sempre que é demandada uma cópia, a biblioteca verifica nesse *drive* se a cópia já foi feita e, em caso positivo, pode atender de forma imediata, sem precisar refazer o trabalho, otimizando tempo das pessoas e dos equipamentos, tornando mais rápida a resposta ao usuário. Este serviço é bastante utilizado principalmente entre as bibliotecas conveniadas.

A partir das Observações 6 e 7, concluiu-se que presencialmente, apesar da baixa quantidade de usuários que se deslocam até à biblioteca, percebe-se que ficam bastante satisfeitos quando as suas dúvidas são resolvidas.

Na Observação 5, há bastante demanda de serviços por *e-mail*, principalmente de pesquisas de doutrina. Nota-se, nesse caso, que são respondidas e solucionadas com muita agilidade e eficiência, proporcionando, provavelmente, maior credibilidade e confiança à biblioteca por parte dos usuários diante dos produtos e serviços oferecidos.

Em todas as bibliotecas, verificou-se que, no período analisado, as pesquisas mais solicitadas são de doutrina, em sua maioria solicitadas por *e-mail*.

Considerando o nível de automação de acervos, a existência de bases de dados assinadas em meio eletrônico e a variedade de fontes de informação, que trouxeram modificações no desenvolvimento das coleções e na formação dos bibliotecários é necessário, diante das atribuições dos bibliotecários jurídicos de referência, mencionadas pela AALL, demonstrar domínio no auxílio às pesquisas para os usuários, na utilização de recursos impressos e também no uso dos recursos de informação e mecanismos de busca eletrônica existentes na biblioteca (PASSOS, 2005).

Considerando, então, que o *software* Aleph é o sistema de tratamento de informação usado nas cinco bibliotecas, ele é o mais utilizado, tanto para

realização de pesquisas de doutrina, quanto para empréstimos e devoluções, cadastros de novos usuários e para pesquisa. Percebe-se que a primeira fonte que todas as bibliotecas recorrem para pesquisar alguma demanda é o catálogo da Rede RVBI, que usa o Aleph e o catálogo da REJE, tendo sido verificado que todos os profissionais observados se mostram capacitados no uso das ferramentas que este *software* oferece.

No sujeito de pesquisa da Observação 3, percebe-se que além do Aleph, são também utilizados *sítes* de editoras para encontrar algum documento, o que ocorre quando são solicitadas pesquisas que são incomuns às bibliotecas, como no dia da observação, um assessor solicitou uma pesquisa sobre comunicação e tecnologia não solucionado pela Rede RVBI, determinando a pesquisa em outras fontes, tendo-se obtido resposta no *site* de uma editora renomada.

O pedido de levantamento bibliográfico é bastante demandado, como se pode perceber pela Observação do sujeito de pesquisa 3, quando o bibliotecário faz a pesquisa e envia a lista de referências para seleção pelo usuário, o que ocorre igualmente em todos os tribunais. Após a seleção, os bibliotecários e funcionários se encarregam de buscar o documento no acervo e providenciar as cópias ou reservar as obras para consulta e/ou empréstimo, por estes usuários.

Esta pesquisa buscou levantar quais são as formas utilizadas pelas bibliotecas dos cinco tribunais superiores para oferecer seus produtos por intermédio dos setores de referência. Nesse sentido, associa-se a ideia de *marketing* adotada por essas bibliotecas com essa finalidade. Portanto, o Quadro 9, tem o objetivo de mostrar o que cada uma utiliza, então, para a divulgação.

**Quadro 9 – Formas de divulgação de serviços e produtos de informação
das bibliotecas dos tribunais superiores**

Formas de divulgação de serviços e produtos	Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal (STF)	Biblioteca Oscar Saraiva (STJ)	Biblioteca do Superior Tribunal Militar (STM)	Biblioteca Délio Maranhão (TST)	Biblioteca Professor Alysson Mitraud Darowish (TSE)
Novas aquisições	✓	✓	SISBIB	✓	“Biblioteca Informa” Enviadas por e-mail
Redes sociais	---	Página do Facebook do Tribunal	---	---	---
Informações da biblioteca pelo Portal da biblioteca (internet e intranet)	✓	✓	✓	✓	✓
E-mail.	✓	✓	✓	✓	✓
Espaço físico da biblioteca e Tribunal (Fôlderes, banners, marcadores de páginas)	✓	✓	✓	✓	✓
Eventos realizados	- Semana Nacional do Livro - Projeto Leitura em Família	Bibliotemas	- Feira do Livro - Encontro com o Autor	Dia Mundial do livro	No momento não estão realizando eventos.
Visita Orientada	✓	✓	✓	✓	✓
Outros	---	“Vem Comigo!”	Mural Digital	---	---

Fonte: A Autora.

6 Considerações finais

Os resultados da entrevista e observação foram satisfatórios para esta pesquisa, pois responderam com êxito aos objetivos específicos propostos nesta pesquisa.

A área jurídica requer bastante esforço dos profissionais que atuam em suas bibliotecas, visto que a informação jurídica, além de possuir um grande volume de publicações tanto de doutrina, quanto de jurisprudência e de legislação (SILVA, 2005 *apud* SILVA, 2010), requer um cuidado especial em relação tanto à manutenção, quanto à atualização do acervo e das informações fornecidas aos usuários (WOLTERS, 1985 *apud* PASSOS e BARROS, 2009, p. 96). Além disso, as bibliotecas precisam sempre se preocupar com a elaboração de novos produtos e serviços, visando suprir as necessidades informacionais de quem precisa deste tipo de informação.

Diante deste cenário, o problema norteador para esta pesquisa, que foi identificar “de que forma as bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros, por intermédio dos setores de atendimento e referência, oferecem os produtos e serviços aos seus usuários?”, e com relação aos objetivos específicos, observou-se que:

- Levantar, junto aos bibliotecários dos setores de atendimento e referência, dados de atendimento, formas de utilização e de disseminação dos produtos e serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros;

Em relação aos dados de atendimentos, as bibliotecas realizam o controle de qualidade dos atendimentos prestados aos seus usuários, mas não possuem um controle quantitativo do uso de cada produto e serviço disponível pelos usuários. Além dos portais institucionais, as bibliotecas divulgam seus produtos e serviços por meio de cartazes, *banners*, pôsteres e também recorrem aos recursos que os tribunais oferecem para divulgar informações, como os próprios portais e a intranet, além do contato pessoal, quando em processos de

atendimento. Todas as entrevistadas relataram que esta é a forma encontrada para fazer o *marketing* da biblioteca, com a intenção de atrair cada vez mais usuários a conhecerem os produtos e serviços e como forma de divulgar as possibilidades de auxiliá-los na resolução de alguma necessidade de informação.

- Levantar quais recursos de informação, além dos produzidos internamente, são utilizados pelos bibliotecários dos setores de atendimento e referência das bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros;

Com os recursos de informação disponíveis, as bibliotecas conseguem suprir as necessidades de informação de todos os usuários, mediante atendimento de pesquisas de doutrina, principalmente, traduzidas em demandas por levantamentos bibliográficos, empréstimos de livros e fornecimento de cópias, além orientação para que os usuários possam se tornar independentes em relação aos recursos de informação que oferecem.

- Levantar quais são os produtos e serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros;

Nas cinco bibliotecas estudadas, os produtos e serviços são bem similares, assim como o atendimento aos usuários internos e externos, pesquisas e levantamentos bibliográficos, fornecimento de cópias, empréstimos, renovações e devoluções e orientação sobre o uso da biblioteca. O que se diferencia são os modos como são oferecidos, visto que as bibliotecas possuem normas de funcionamento diferentes de acordo com as atribuições de cada tribunal.

- Verificar a estrutura física, arquitetônica, de pessoal e tecnológica dos setores de referência das bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros;

Este objetivo foi cumprido por meio da observação realizada no espaço físico da biblioteca e concluiu-se que em relação à equipe os tribunais dispõem de pessoal capacitado, em número adequado às demandas, uma boa comunicação interna e com os demais setores do órgão.

Com relação ao espaço físico, há diferenciação em suas estruturas, como por exemplo, a biblioteca do STM, que é a de menor área, mas que isso não impede a biblioteca de atender às demandas informacionais dos usuários internos e externos.

A partir das observações realizadas no serviço de referência e atendimento, a conclusão que se faz, com relação ao comportamento dos bibliotecários e usuários, é que há uma boa interação no atendimento. Percebe-se também, que o atendimento é realizado, na maior parte das vezes, por *e-mail* e por telefone, o que facilita a vida dos usuários, que não precisam se deslocar ao espaço físico da biblioteca para solução de suas demandas de informação.

Em relação ao objetivo específico, correspondente à comparação entre os produtos e os serviços oferecidos pelas bibliotecas dos tribunais superiores, foi respondido, por meio do Quadro 1 e da Tabela 2. Quanto ao objetivo específico, relacionado à verificação da vinculação hierárquica dos setores de referência das bibliotecas dos tribunais superiores brasileiros, foi parcialmente atingido, pois somente a biblioteca do STF possui organograma disponível no portal e as demais não forneceram a informação.

Espera-se então, com a conclusão desta pesquisa, que possam ser realizadas maiores discussões acerca de serviços e produtos presentes nos serviços de referência e que além de avaliar as formas de atendimento nos tribunais superiores possam servir de subsídio para a avaliação em outras bibliotecas jurídicas.

7 Referências

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

ALMEIDA, Eliéte Ribeiro; LIMA, Ilane Coutinho Duarte. **Bibliotecário de referência: competência e ética**. 2013. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1505/1506>>. Acesso em: 9 jul. 2016.

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO DIGITAL. **Biblionline**, [s.l.], v. 2, n. 2, p.1-8, 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/611/448>>. Acesso em: 9 jul. 2016.

AMERICAN ASSOCIATION OF LAW LIBRARIES (AALL); traduzido por Edilenice Passos. 2000?. Competências **do Bibliotecário Jurídico**. Disponível em: <<http://www.infolegis.com.br/competencias.html>>. Acesso em: 15 maio 2016.

BANDEIRA, Regina Maria Groba. **O atual processo de escolha dos membros dos tribunais superiores e a possibilidade de esses tribunais serem compostos apenas por integrantes da magistratura**. 2007. Disponível em: <<http://bd.camara.leg.br/bd/handle/bdcamara/1505#>>. Acesso em: 9 jul. 2016.

BAPTISTA, Sofia Galvão; et al. **O perfil do bibliotecário que atua na área jurídica: relato de pesquisa**. Revista Ibero Americana de Ciência da Informação (RICI). V. 1 N. 12, P. 151-174, jul/dez 2008. Disponível em: <<http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/809>>. Acesso em: 19 jul. 2016.

BAPTISTA, Sofia Galvão; COSTA, Maíra Murrieta; NETA, Maria Altair Vilanova Viana. Marketing para promoção de produtos e serviços de informação: estudo de caso da biblioteca da Presidência da República. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 6, n. 2, p.83-104, jan/jun. 2009.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 2014.

BRASIL. Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011. **Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 2 jan. 2017.

BRASIL. Guia do Usuário. Brasília, DF: **Supremo Tribunal Federal, Coordenadoria de Biblioteca**. 2015.

BRASIL. Senado Federal (Org.). **RVBI e histórico**. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/biblioteca/rvbi/a-rvbi>. Acesso em: 16 ago. 2016.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Cópias**. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTexto.asp?servico=bibliotecaServicoCopia>>. Acesso em: 26 ago. 2016.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Cora Corujita – Ação de incentivo à leitura**. Disponível em: < <http://www.tse.jus.br/institucional/biblioteca/cora-corujita/cora-corujita>>. Acesso em: 1 set. 2016.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. **Biblioteca Délio Maranhão**. [Brasília, 2016?]: Disponível em: < <http://www.tst.jus.br/web/biblioteca/a-biblioteca>>. Acesso em: 26 ago. 2016.

BRUYNE, Paul. **Dinâmica da pesquisa em ciências sociais: os pólos da prática metodológica**. Rio de Janeiro : Francisco Alves, 1991.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília, Df: Briquet de Lemos, 2008

DICIONÁRIO Brasileiro da Língua Portuguesa. 2016. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/>>. Acesso em: 19 jul. 2016.

FERREIRA, Patrícia Helena do Egypto Lucena; MELO, Denise Gomes Pereira de. **BIBLIOTECA DA PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DA PARAÍBA: um espaço aglutinador de informação jurídica**. 2006. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000009260/ea56b6251982a86e5514b479f42cbd47>>. Acesso em: 14 jun. 2016.

FIGUEIREDO, N. M. **Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas**. São Paulo: Nobel, 1991.

FOSKETT, Douglas John. **Serviço de informação em bibliotecas**. São Paulo: Polígono, 1969.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed., 8. reimp. São Paulo: Atlas, 2007.

GONTIJO, Marília Catarina Andrade. **Levantamento do serviços e produtos de informação oferecidos pelas bibliotecas dos Tribunais de Contas brasileiros**. 2014. 82 f. TCC (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, Df,

2014. Disponível em: <<http://bdm.unb.br/handle/10483/8649>>. Acesso em: 29 abr. 2016.

GREEN, Samuel S. **Personal relations between librarians and readers**. 2006. Disponível em: <<http://polaris.gseis.ucla.edu/jrichardson/DIS245/personal.htm>>. Acesso em: 1 set. 2016.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

GUIMARÃES, Deocleciano Torrieri. **Dicionário jurídico**. 14. ed. São Paulo: Rideel, 2009.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves. Formas de informação jurídica: uma contribuição para sua abordagem temática. **R. Bras. Bibliotecon. e Doc.**, São Paulo, v. 26, n. 1/2, p.42, jan./jun. 1993.

GUINCHAT, Claire, MENOU, Michel. Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação. Brasília: IBICT, 1994. p. 484.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, Serv. de publicações, 1973.

JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos da. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 17, n. 1, p. 110-113, jan/mar. 2012.

MACEDO, Andrielle Gomes et al (Org.). **Relatório de visita técnica à Biblioteca do Superior Tribunal Militar (STM)**. Brasília, DF: Universidade de Brasília, 2016.

MARCELINO, Paula; CAVALCANTE, Sávio. Por uma definição de terceirização. **Caderno Crh**, Salvador, v. 25, n. 65, p.331-346, mai/ago 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ccrh/v25n65/v25n65a10.pdf>>. Acesso em: 04 dez. 2016.

MÁRDERO-ARELLANO, Miguel Ángel. Serviço de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p.7-15, maio 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6206>>. Acesso em: 21 jun. 2016.

MARTINS, Myriam Gusmão de; RIBEIRO, Maria de Lourdes Guimarães. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1972.

MARTUCCI, Elisabeth Márcia. Revisitando o trabalho de referência: uma contribuição teórica para a abordagem interpretativa de pesquisa. **Perspect. Cienc. Inf**, Belo Horizonte, v. 5, n. 1, p.99-115, jun. 2000. Disponível em: <<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000006633/daa0ced7abff8f8df8278aa5a42bdb8b>>. Acesso em: 4 ago. 2016.

MORENO, Patrícia da Silva. **Serviço de Referência Digital: uma análise apoiada em agentes de interface**. 2005. 153 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Ciência da Informação, Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2006. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/moreno_ps_me_mar.pdf>. Acesso em: 9 jul. 2016.

OLIVEIRA, Adriana Carla Silva de. Informação Jurídica: o desafio do atendimento na era virtual. **2º Seminário de Informação Jurídica: Informação Virtual: Conhecimento para todos?**. Recife, PE, p.1-15, 09 jun. 2006. Disponível em: <http://www.infolegis.com.br/wa_files/adriana-carla.pdf>. Acesso em: 4 ago. 2016.

OLIVEIRA, Ana Cláudia Cardoso. **Biblioteca especializada jurídica: campo de atuação para o profissional bibliotecário**. 2013. Disponível em: <[http://bibliotecadigital.uniformg.edu.br:21015/jspui/bitstream/123456789/204/1/Biblioteca especializada jurídica.pdf](http://bibliotecadigital.uniformg.edu.br:21015/jspui/bitstream/123456789/204/1/Biblioteca%20especializada%20juridica.pdf)>. Acesso em: 29 fev. 2016.

PASSOS, Edilenice. **Bibliotecário jurídico: seu perfil, seu papel**. In: 3º ENCONTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO JURÍDICA, 3. 2001, Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.infolegis.com.br/wa_files/perfilbibjuridico.pdf>. Acesso em: 15 maio 2016.

PASSOS, Edilenice. **O futuro da biblioteca jurídica**. In: 1º Encontro das Bibliotecas da 4ª Região e 1º Reunião do Grupo de Automação de Bibliotecas da 4ª Região. 2005, Porto Alegre. Disponível em: <http://www.infolegis.com.br/wa_files/futuro-biblioteca-juridica.pdf>. Acesso em: 06 dez. 2016.

PASSOS, Edilenice. Informação jurídica. In: PASSOS, Edilenice; BARROS, Lucivaldo Vasconcelos. **Fontes de informação para pesquisa em direito**. Brasília, Df: Briquet de Lemos, 2009. Cap. 9, p. 95.

PASSOS, Edilenice; BARROS, Lucivaldo Vasconcelos. Organização judiciária. In: PASSOS, Edilenice; BARROS, Lucivaldo Vasconcelos. **Fontes de informação para pesquisa em direito**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009. p. 75-85.

PASSOS, Edilenice; WALTER, Maria Tereza Machado Teles. O mercado de trabalho para o bibliotecário jurídico no Poder Legislativo federal e nos tribunais superiores. **Cadernos de Informação Jurídica**, Brasília, v. 1, n. 1, p.14-49, 2014.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Artigo de Revisão**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p.69-82, set./dez, 2007. Disponível em:

<<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/836/1587>>. Acesso em: 03 mar. 2016.

RANGANATHAN, S.R. ; tradução de Tarcisio Zandonade . **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2009. 336 p.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3. ed., 7. reimpr. São Paulo: Atlas, 2007.

SANTOS, José Henrique Adriano dos. **Origem e Evolução das Bibliotecas no Ocidente ao Longo do Tempo**. 68 f. TCC (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, Df, 2014. Disponível em: <http://bdm.unb.br/bitstream/10483/8619/1/2014_JoseHenriqueAdrianodosSantos.pdf>. Acesso em: 06 set. 2016.

SANTOS, Izequias Estevam dos. **Manual de métodos e técnicas de pesquisa científica**. 5. ed. Niterói: Impetus, 2005.

SILVA, Andréia Gonçalves. Fontes de informação jurídica: abordagem conceitual para os profissionais bibliotecários. In: SILVA, Andréia Gonçalves. **Fontes de informação jurídica: conceitos e técnicas de leitura para o profissional da informação**. Rio de Janeiro: Interciência, 2010.

SILVA, Márcio Bezerra da; RUFINO, Fernanda Maciel. A Web 2.0 Na Informatização De Bibliotecas: Um Estudo Propositivo. **PontodeAcesso**, Salvador, v.10, n.2, p.17-38, ago. 2016

SOARES, Maria das Graças. **Serviço de Referência Digital em Bibliotecas Universitárias: o caso do serviço de referência da divisão de biblioteca e documentação PUC-Rio**. 2009. 285 f. Tese (Doutorado) - Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

TOMAÉL, Maria Inês. Redes de Informação: o ponto de contato do serviços e unidades de informação no Brasil. **Inf. Inf**, Londrina, V.10, n. 1/2, p.1-26, jan. 2005.

VERGUEIRO, Waldomiro. Marketing e gestão da qualidade em serviços de informação: o relacionamento com os clientes como espaço de convergência de conceitos e práticas. In: AMARAL, Sueli Angelica do (Org.). **Marketing na ciência da informação**. Brasília: UnB, 2007. Cap. 4. p. 65-80.

APÊNDICE A – Entrevista

Roteiro da Entrevista:

Esta entrevista visa coletar informações dos bibliotecários que atuam nos serviços de referência dos tribunais superiores brasileiros com a finalidade de compreender como são oferecidos os produtos e serviços aos seus usuários por intermédio desse setor. A coleta dos dados será realizada de forma global o que não implicará na identificação dos respondentes.

Entrevista nº:

Data: / /2016

Hora início:

Hora término:

PARTES 1 – IDENTIFICAÇÃO DO RESPONDENTE

1. Nome do Entrevistado (a):
2. Sexo:
☐ Feminino ☐ Masculino
3. Idade:
☐ Até 20 anos ☐ Entre 21 e 30 ☐ 31 e 40
☐ Entre 41 e 50 ☐ Entre 51 e 60 anos ☐ mais de 60 anos.
4. Onde, quando e em que curso graduou?
5. Qual é o seu cargo e função?
6. Há quanto tempo está empregado no Tribunal?
7. É servidor concursado ou em cargo em comissão? Há quanto tempo?
8. Há quanto tempo atua na seção de atendimento/referência?
9. Já atuou em algum outro setor nesta biblioteca? Em qual e por quanto tempo?

PARTE 2 – CARACTERIZAÇÃO DA BIBLIOTECA E IDENTIFICAÇÃO DAS ATIVIDADES

10. Qual a área física (em metros quadrados) que a biblioteca ocupa? (Total, incluindo as salas externas à área do acervo)
11. Qual o tamanho do acervo (quantidade de livros, coleção de periódicos, assinaturas correntes de periódicos, bases de dados que assina?)
12. Quantos usuários internos e externos a biblioteca atende (de forma geral, com todos os produtos, serviços etc.), em média, por mês? (Solicitar os dados apenas pelas categorias internos e externos).
13. Quais são os produtos e serviços mais utilizados pelos usuários da biblioteca?
14. O senhor(a) teria alguma explicação para ajudar a compreender por que esse(s) serviço(s) e produto(s) são mais utilizados que os demais?

A tabela abaixo contém os produtos e serviços existentes em cada uma das cinco bibliotecas. O senhor(a) poderia informar se há outros?

Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal (STF)
Serviços:
• Atendimento ao usuário interno e externo
• Pesquisa e levantamentos bibliográficos
• Reserva de publicações
• Orientação para uso do acervo e recursos disponíveis
• Empréstimos (comum, especial e entre bibliotecas) e devolução ⁶⁴
• Reserva de publicações
• Fornecimento de cópias impressas e digitais.

⁶⁴ NA: Empréstimo especial nesta pesquisa, está associado a obras de empréstimos permanentes a Servidores e Magistrados de seus respectivos tribunais, que ficam localizados em determinados setores das bibliotecas.

<ul style="list-style-type: none"> • Visita orientada
Produtos:
<ul style="list-style-type: none"> • Pasta do Ministros
<ul style="list-style-type: none"> • Novas aquisições
<ul style="list-style-type: none"> • Pasta do STF
<ul style="list-style-type: none"> • Bibliografias temáticas
<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Digital do STF
<ul style="list-style-type: none"> • Símbolos da Justiça
<ul style="list-style-type: none"> • Computadores para consulta online ao banco de dados da biblioteca e acesso à internet

Biblioteca Ministro Oscar Saraiva (STJ)
Serviços:
<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento ao usuário interno e externo
<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisas e levantamentos bibliográficos
<ul style="list-style-type: none"> • Empréstimo (comum, especial e entre bibliotecas) e devolução
<ul style="list-style-type: none"> • Fornecimento de cópias impressas e digitalizações
<ul style="list-style-type: none"> • Renovação, reservas e reservas online
Produtos:
<ul style="list-style-type: none"> • Catálogo RVBI
<ul style="list-style-type: none"> • Bibliografias selecionadas
<ul style="list-style-type: none"> • Novas aquisições
<ul style="list-style-type: none"> • BDJur
<ul style="list-style-type: none"> • Clipping de legislação

Biblioteca do Superior Tribunal Militar
Serviços:
<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisas e levantamentos bibliográficos
<ul style="list-style-type: none"> • Empréstimos (comum, especial e entre bibliotecas) e devolução
<ul style="list-style-type: none"> • Reservas online e presencial

<ul style="list-style-type: none"> • Visita orientada
Produtos:
<ul style="list-style-type: none"> • Catálogo RVBI
<ul style="list-style-type: none"> • SISBIB
<ul style="list-style-type: none"> • Novas Aquisições
<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulário JMU
<ul style="list-style-type: none"> • Acesso à plataforma Fórum de Bibliotecas digitais
<ul style="list-style-type: none"> • Assinatura ABNT
<ul style="list-style-type: none"> • Feira do Livro
<ul style="list-style-type: none"> • Encontro com autor

Biblioteca Délio Maranhão (TST)
Serviços:
<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento ao usuário interno e externo
<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisas bibliográficas
<ul style="list-style-type: none"> • Empréstimos (comum, especial e entre bibliotecas) e devolução
<ul style="list-style-type: none"> • Reservas e renovação presencial e online
Produtos:
<ul style="list-style-type: none"> • Catálogo RVBI
<ul style="list-style-type: none"> • Reservas e renovação presencial e online
<ul style="list-style-type: none"> • JurisLaboris
<ul style="list-style-type: none"> • Acesso à plataforma Fórum de Bibliotecas digitais
<ul style="list-style-type: none"> • Base RToonline e Base Governet
<ul style="list-style-type: none"> • Revista do TST
Tema do mês sobre assunto trabalhista em destaque.

Biblioteca Professor Alysson Darowish Mitraud (TSE)
Serviços:

• Atendimento ao usuário interno e externo
• Pesquisas bibliográficas
• Empréstimos (comum, especial e entre bibliotecas) e devolução
• Reservas e renovação presencial e <i>online</i>
• Visita orientada
• Fornecimento de cópias impressas e digitalizações
Produtos:
• Catálogo REJE
• Bibliografias selecionadas
• Novas aquisições
• Biblioteca digital do TSE
• Glossário Eleitoral
• Tesouro da Justiça Eleitoral
• Cora Coruja

15. Na biblioteca existe alguma diferenciação entre os produtos e serviços oferecidos aos usuários internos e externos?
16. Quais são as pesquisas realizadas (De doutrina, legislação, jurisprudência, dados factuais, localização de materiais na biblioteca). E quais são as mais solicitadas pelos usuários?
17. A biblioteca faz algum tipo de estatística da quantidade de pesquisas realizadas? Em caso afirmativo, qual seria o meio de controle utilizado?
18. Além do Portal Institucional, a biblioteca utiliza outro meio para divulgar seus produtos e serviços?
19. Quando realiza levantamentos bibliográficos solicitados presencialmente ou pelos meios de comunicação (telefone, via *e-mail* etc), a biblioteca determina um prazo de entrega do levantamento bibliográfico ao usuário?

20. A Seção de Atendimento/Pesquisa/Referência faz pesquisas bibliográficas para realização de trabalhos acadêmicos aos servidores do Tribunal (graduação, especialização, mestrado, doutorado ou pós-doutorado)?
21. A Seção de Atendimento/Pesquisa/Referência faz pesquisa para contribuição de estudo pertinente às funções exercidas no Tribunal?
22. Quais são os mecanismos de busca mais utilizados para obtenção das pesquisas solicitadas pelos usuários?
23. Quais são os recursos de informação eletrônica (bases de dados, livros ou periódicos eletrônicos) que a biblioteca possui e o que está acessível diretamente ao usuário e o que ele precisa da biblioteca para ter acesso?
24. Que recursos externos à Biblioteca são utilizados para responder às demandas dos usuários? E por que?
25. A biblioteca realiza treinamento de capacitação para os seus usuários utilizarem as bases de dados disponíveis e manuseio do catálogo *online*?
26. A biblioteca realiza eventos em seu espaço físico?

Em caso afirmativo:

- a. Quais e de que natureza seriam os eventos realizados? (Lançamento de livros, exposições de arte diversas, científicos, datas comemorativas, por exemplo)
 - b. Quais os meios de comunicação utilizados pela biblioteca para fazer a divulgação de eventos culturais?
 - c. A biblioteca cede o espaço físico para realização de eventos a outros setores do tribunal ou outras instituições?
27. A atualização (novidades, destaques e informativos) dos portais das bibliotecas costuma ser realizada pelos bibliotecários? Por favor,

identifique quais são as divulgações feitas pelos próprios bibliotecários e por qual seção da biblioteca.

28. Sabendo que a maioria das bibliotecas dos tribunais superiores participa de uma Rede cooperativa de informação, quais são os serviços e produtos mais compartilhados entre elas?
29. A biblioteca possui uma lista das perguntas mais frequentes e respostas para sanar as dúvidas dos usuários, seja por meio dos portais ou presencialmente no atendimento e referência das bibliotecas?
30. A biblioteca faz pesquisa de satisfação de usuários?
31. Há algum detalhe/questão relacionada ao fornecimento de produtos e serviços da biblioteca por intermédio do serviço de referência que não foi levantado e que o(a) senhor(a) julga importante/necessário acrescentar e que não foi identificado?

Muito obrigada!!

APÊNDICE B – Observação

Observação nº:

Data: / /2016

Hora início:

Hora término:

Roteiro de Observação:

Este roteiro visa obter informações a partir da observação do ambiente de trabalho dos bibliotecários que atuam nos serviços de referência/atendimento dos tribunais superiores brasileiros com a finalidade de compreender como eles oferecem os produtos e serviços aos seus usuários por intermédio desse setor. Assim como informado no roteiro da entrevista, a coleta dos dados será realizada de forma global o que não implicará na identificação dos respondentes. Aproveito para pedir permissão para perguntar algumas questões aos usuários presentes, sobre as acomodações e, eventualmente, sobre os serviços e produtos que eles utilizam e se posso fazer fotos do local, sem incluir pessoas nelas.

OBSERVAÇÃO

1. Observar se o espaço físico da biblioteca possui mesas para grupo e para consulta de livros, periódicos, microfilmes (CD/DVD) e obras raras do acervo, cabines individuais de estudo, armários para guardar os pertences dos usuários; (contabilizando todos os itens)
2. Cadeiras que trazem comodidade e conforto aos usuários.
3. Incidência de luz em toda a biblioteca. (Para o usuário nas mesas de consulta e nas estantes para iluminação do acervo)
4. Observar quantos computadores existem na biblioteca para a consulta pelos usuários. (Perguntar ao bibliotecário observado se há restrição de

utilização, ou se é preciso fazer algum tipo de cadastro para uso ou se existe algum tipo de controle de tempo de uso)

5. Se há acessibilidade às pessoas com deficiência, com mobiliários adaptados e ambiente de locomoção adequada na biblioteca. (Espaço entre as estantes, banheiros adaptados, bebedouros, altura das mesas tanto de estudo quanto dos computadores de autoatendimento, quanto dos balcões de atendimento)
6. Observar se no espaço físico da biblioteca, o local em que está situado o serviço de atendimento e referência é bem localizado e fácil de identificar pelos usuários (Verificar se existem placas sinalizadoras, se as Seções de atendimento ficam na entrada da biblioteca, se o usuário precisa entrar numa sala para ser atendido ou se o pessoal de atendimento está em balcão aberto e de acesso direto pelo usuário).
7. Observar como está organizado o acervo da biblioteca:
 - a) Classificação que a biblioteca utiliza (CDU, CDD) ou outras formas de arranjos para os diferentes tipos de materiais;
 - b) O modo como as estantes estão organizadas pela sinalização para a localização de cada área: livros, periódicos, materiais especiais, coleções especiais, obras raras etc. no acervo.
8. Observar se nas bibliotecas existem estantes com produtos disponíveis aos usuários (livros em destaque na biblioteca, folhetos, revistas e jornais atualizados.)
9. Observar a usabilidade do Portal Institucional para fornecer instruções informativas a perguntas que são realizadas com mais frequência pelos usuários sobre a biblioteca.
10. Observar a interação entre os bibliotecários que estão alocados no serviço de atendimento e referência e também com os demais setores da biblioteca.

11. Observar o comportamento do usuário ao se dirigir ao atendimento ou à referência da biblioteca e também o comportamento do bibliotecário perante à pergunta/dúvida do usuário.
12. Observar a interação dos bibliotecários com os mecanismos de busca de informação.
13. Observar se pelos meios de comunicação, recursos de informação e recuperação da informação existentes, as bibliotecas suprem as necessidades informacionais dos usuários.

APÊNDICE C – Carta de apresentação



Universidade de Brasília
Faculdade de Ciência da Informação -FCI

Carta de apresentação:

Prezado(a) Bibliotecário(a),

Meu nome é Sabrina Sousa Rios, estudante de graduação do curso de Biblioteconomia, da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília (UnB), e solicito por gentileza a marcação da visita à biblioteca (COLOCAR O NOME DA BIBLIOTECA), com o intuito coletar dados para a pesquisa acadêmica do meu trabalho de conclusão, que consiste em mapear os produtos e serviços oferecidos por intermédio dos setores de referência das bibliotecas dos cinco tribunais superiores brasileiros (STF, STJ, STM, TST e TSE), sob a orientação da Professora Doutora Maria Tereza Machado Teles Walter. A coleta dos dados se constituirá por meio das respostas feitas por entrevista e observação do trabalho no espaço da biblioteca, quando serão identificados, também, dados acerca da estrutura física nas áreas de atendimento, entre outros pontos.

Ressalto que os dados serão tratados de forma global, sem identificação dos participantes.

Atenciosamente,

Sabrina Sousa Rios.